PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan

Oleh :
Sunarmiyatun
09160558N

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 PELANGGAN DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA

Oleh :
Sunarmiyatun
09160558N

Surakarta, Juli 2017

Menyetujui Untuk Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Elina Endang S, M.Si, Dra	Yuli Suswati, SE, MM
NIS : 0183001	NIS :

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA

Oleh :
Sunarmiyatun
09160558N

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 22 Juli 2017

Nama		Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	: Widi Hariyanti, SE., M.Si., Dr.		28 Juli 2017
Penguji II	: Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.		01 Agustus 2017
Penguji III	: Yuli Suswati, SE., MM.		31 Juli 2017
Penguji IV	: Dra. Elina Endang S, M.Si.		31 Juli 2017

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. dr. Marsetyawan HNE S., M.Sc., Ph.D.
NIDN 0029094802

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan

Tri Mulyowati, SKM., M.Sc
NIS. 01 · 2011 · 153

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi robbil'alamin

Segala puji syukur bagi Alloh SWT, atas segala karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Saya persembahkan skripsi ini kepada suami tercinta dan anak-anak tersayang, yang memberikan dukungan moral serta material.

Sunarmiyatun

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, 29 Juli 2017

Sunarmiyatun
NIM 09160558N

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta pertolonganNya sehingga penyusunan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Palayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga" dapat terselesaikan dengan baik serta tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Saint Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Banyak hal yang penulis alami selama menempuh pendidikan sampai terwujudnya Tugas Akhir ini. Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak semangat, dukungan, dorongan, bimbingan serta bantuan baik secara moral maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Taringan., MBA., 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-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang Sulistyowati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagai pengalaman selama pemyusunan tugas akhir ini.

5. Yuli Suswati, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan,pengarahan, dan saran yang berharga dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan, karyawati Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
7. Kepala Instalasi Laboratorium beserta teman-taman analis di Laboratorium Klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang telah memberikan dukungan moral serta waktu yang diberikan untuk penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
8. Suami tercinta serta anak-anak tersayang yang telah memberikan dukungan, doa, serta waktu sehingga tugas akhir dapat selesai tepat waktu.
9. Teman-teman D-IV Transfer angkatan 9 yang saling memberikan motivasi serta masukan dalam penyelesaian tugas akhir.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis dengan hati yang tulus memohon semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rohmat kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dalam penulisan maupun isi materi. Maka dari itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk hasil yang lebih baik.

dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk hasil yang lebih baik.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini bisa berguna serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta bagi pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PERNYATAAN v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

INTISARI xv

ABSTRACT xvi

BAB I. PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 9

A. Rumah Sakit 9
1. Profil Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga 9
2. Visi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga 11
3. Misi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga 11
B. Laboratorium 12
C. Kualitas Pelayanan 15
D. Kepuasan Pelanggan 17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 17
2. Manfaat Program Kepuasan Pelanggan 19

3. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan 19
4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan 20
E. Kerangka Pemikiran 21
F. Landasan Teori 22
G. Hipotesis 24

BAB III. METODE PENELITIAN 25

A. Rancangan Penelitian 25
B. Tempat dan Waktu penelitian 25
C. Populasi dan Sampel 25
1. Populasi 25
2. Sampel 26
D. Bahan dan Alat Penelitian 26
E. Variabel Penelitian 26
F. Prosedur Penelitian 28
G. Teknik Analisis Data 29
1. Pengujian Instrumen Penelitian 29
2. Uji Asumsi Dasar 31
3. Uji Asumsi Klasik 34
H. Jalannya Penelitian 36

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 37

A. Deskripsi Data Karakteristik Responden 37
1. Berdasarkan Jenis Kelamin 37
2. Berdasarkan Usia 38
3. Berdasarkan Pendidikan 38
4. Berdasarkan Pekerjaan 39
B. Analisis Data 39
1. Uji Instrumen Penelitian 39
2. Uji Asumsi Dasar 42
3. Uji Asumsi Klasik 46
C. Pembahasan 48

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 52
A. Kesimpulan 52
B. Keterbatasan Penelitian 52
C. Saran 53

DAFTAR PUSTAKA 54

LAMPIRAN 56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian..... 21

Gambar 2. Jalannya Penelitian..... 36

Gambar 3. *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*..... 42

Gambar 4. *Scatterplot* 47

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel 27

Tabel 2. Skala *Likert* 29

Tabel 3. Klasifikasi Nilai *Durbin Watson* (DW) 35

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 37

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia 38

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan 39

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan 39

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel 40

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas 41

Tabel 10. Coefficients[a] 43

Tabel 11. Annova[a] 45

Tabel 12. Summary 45

Tabel 13. Collinearity Statistics 46

Tabel 14. Model Summary[b] 47

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian dari USB 56

Lampiran 2. Surat balasan dari RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga 57

Lampiran 3. Surat Keterangan telah menyelesaikan Penelitian 58

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian 58

Lampiran 5. Hasil *Tryout* Variabel Kualitas Pelayanan 64

Lampiran 6. Hasil Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* Variabel Kualitas Pelayanan 66

Lampiran 7. Hasil Uji *Tryout* Variabel Kepuasan Pelanggan 69

Lampiran 8. Hasil Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* Variabel Kepuasan Pelanggan 70

Lampiran 9. Hasil Uji Penelitian 71

Lampiran 10. Tabulasi Data Responden 82

Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi 84

Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas 85

Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear secara Sendiri-sendiri (Uji t) 86

Lampiran 14. Uji Koefisien Regresi Linier secara Bersama-sama (Uji F) 87

Lampiran 15. Hasil Uji Determinasi (R^2) 88

Lampiran 16. Hasil Uji Multikolinieritas 89

Lampiran 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas 90

Lampiran 18. Hasil Uji Autokorelasi 91

INTISARI

SUNARMIYATUN. 2017. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT PARU dr.ARIO WIRAWAN SALATIGA. PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kualitas pelayanan adalah tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa, ukuran yang berlaku sesuai produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dilaboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel yang digunakan untuk uji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan 139 sampel untuk penelitian. Tehnik penyampelan yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana. Data dianalisis menggunakan metode program *SPSS*.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana menunjukkan *Responsiveness, Assurance, Empathy*, *Tangible* masing-masing berpengaruh, kecuali *Reliability*. Secara simultan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dilaboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga dapat dijelaskan sebesar 52,6% oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, *Tangibles*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

SUNARMIYATUN. 2017. THE EFFECT OF QUALITY OF CLINIC LABORATORY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN LUNG HOSPITAL dr.ARIO WIRAWAN SALATIGA. D-IV STUDY PROGRAM HEALTH ANALYSIS, FACULTY OF HEALTH SCIENCE, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Quality of service is the actions of a person to others through the presentation of products or services, the size of which applies according to the product or service to meet the needs, desires and expectations of customers. The purpose of this study is to determine the effect of clinical laboratory service quality on outpatient satisfaction in Lung Hospital dr. Ario Wirawan Salatiga.

The study population was outpatient clinic laboratory in Lung Hospital dr.Ario Wirawan Salatiga. This research used survey method with sample used for questionnaire test as many as 30 respondents and 139 samples for research. The sampling technique used is Purposive Sampling. Data analysis used in the form of validity and reliability test, simple regression test. Data were analyzed using SPSS program method.

Based on the results of simple regression test showed Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible respectively, except Reliability. Simultaneously there is influence between service quality to patient satisfaction of outpatient clinic laboratory in Lung Hospital dr. Ario Wirawan Salatiga. Outpatient satisfaction in clinical laboratory of Lung Hospital dr.Ario Wirawan Salatiga can be explained by 52,6% by Reliability factor, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

Keywords: Quality of Clinical Laboratory Service, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MenKes/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Anggriani, 2015).

Laboratorium merupakan salah satu lingkungan yang paling dinamis dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat medis memberikan tekanan pada laboratorium untuk memperluas jangkauan pelayanan karena persaingan terutama sektor swasta yang semakin tajam pada era globalisasi saat ini. Dalam menghadapi persaingan tersebut, laboratorium secara terus menerus harus mengevaluasi dan memadukan tehnologi yang berubah sangat cepat kedalam kegiatan pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajad dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan

standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azrul, 1999 diacu dalam Anggriani 2015). Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitasnjasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang ditarima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk(Tjiptono, 2006).

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih

kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (Muninjaya, 2011).

Perusahaan dengan kualitas layanan yang baik akan dapat meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitasnya. Untuk itu setiap perusahaan harus berusaha menciptakan produk dan jasa yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Untuk mencapai hal ini, kita harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, dan selalu berusaha memenuhi keinginan mereka (Rangkuti, 2013).

Efektivitas sebuah jasa pelayanan kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh mutu interaksi dan komunikasi verbal dan nonverbal antara penyedia dan pengguna jasa pelayanan kesehatan serta lamanya waktu tunggu pasien di ruang tunggu (Muninjaya, 2011). Rumah sakit yang mampu bersaing dalam pasar adalah rumah sakit yang mampu menyediakan produk atau jasa berkualitas. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction)* merupakan upaya untuk mengetahui apa yang ada di benak pelanggan secara individual. Mengapa pelanggan membeli produk/jasa yang dihasilkan, dibanding produk/jasa pesaing. Untuk itulah perlu melakukan survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction).* Dengan melakukan survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction),* dapat

diketahui seberapa puas pelanggan terhadap produk/jasa yang dijual dibandingkan dengan produk/jasa pesaing. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction)* dapat dibuat strategi dan *action plan* secara lebih detail sehingga indikator-indikator yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan tersebut dapat diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya (Rangkuti, 2013).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, salah satunya dengan survei kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan, diharapkan pelanggan/pasien datang kembali apabila mau berobat.

Beberapa penelitian yang menjadi acuan dasar penelitian adalah sebagai berikut :

1. Yuni Anggriani (2015), dengan judul " Pengaruh Mutu Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Yang Di Mediasi oleh Kinerja Analis Laboratorium di RSUD Dr. Moewardi". Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Imtihana Dauriatul Safaroh (2016), dengan judul "Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

3. Nita Astuti Setiyorini (2015), dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditentukan.

Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga tahun 2014 telah mencapai akreditasi paripurna Versi 2012. Dalam standar akreditasi baru ini terdapat 4 kelompok standar yaitu: kelompok standar pelayanan berfokus pada pasien, kelompok standar manajemen rumah sakit, sasaran keselamatan pasien rumah sakit dan sasaran *Millenium Development Goal's*.

Manfaat langsung dari implementasi standar akreditasi Versi 2012 adalah rumah sakit akan lebih mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya. Rumah sakit akan lebih terbuka menerima kritik dan saran dari pasien dan keluarganya, tidak lagi menjadi pihak yang selalu benar. Rumah sakit juga akan lebih menghormati hak-hak pasien dan melibatkan pasien dalam proses perawatan sebagai mitra. Dalam hal ini, pasien dan keluarganya akan diajak berdiskusi dalam menentukan perawatan terbaik sesuai kondisi pasien saat ini.

Untuk mewujudkan visi tersebut, salah satunya dengan kuesioner kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap kualitas pelayanan di laboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga serta mengimplementasikan standar akreditasi Versi 2012 yaitu rumah sakit akan lebih mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya, maka penulis mengadakan kuesioner kepuasan pelanggan. Dengan adanya kuesioner ini diharapkan berguna untuk kemajuan laboratorium klinik khususnya serta RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga serta menampung dan menyelesaikan keluhan pasien dan keluarganya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga?
2. Apakah kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga?
3. Seberapa besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh pelayanan laboratorium *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* masing-masing terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga.
2. Pengaruh kualitas pelayanan laboratorium *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pasien

rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

3. Besarnya persentase kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tersebut bagi:

1. Rumah Sakit, Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan, Salatiga sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.
2. Penulis, Untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat dibangku kuliah kedalam masalah yang sebenarnya terjadi pada suatu perusahaan khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Pihak Lain, Dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai kualitas pelayanan Laboratorium Klinik di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MenKes/PER/III/2010**,** dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Rumah sakit yang mampu bersaing dalam pasar adalah rumah sakit yang mampu menyediakan produk/jasa berkualitas. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

1. Profil Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga sebelumnya bernama RST Ngawen Salatiga. Pada awal berdiri tahun 1934, rumah sakit ini berfungsi sebagai tempat petirahan bagi penderita kesehatan paru yang lebih dikenal sebagai Sanatorium. Baru pada tahun 1978, dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 137/MenKes/SK/IV/1978 ditetapkan struktur organisasi yang lebih

jelas tugas pokok dan fungsinya yaitu sebagai rumah sakit khusus yang menyelenggarakan pelayanan terhadap penderita penyakit TB Paru, dengan sebutan RSTP. Selanjutnya pada tanggal 26 September 2002, dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 1208/MenKes/SK/IX/2002**,** RSTP Ngawen Salatiga berubah nama menjadi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, dan merupakan satu-satunya rumah sakit paru di Provinsi Jawa Tengah. Perubahan nama tersebut menjadi tonggak ditetapkan sebagai hari ulang tahun Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga (Anonim, 2016).

Setelah melewati proses yang panjang, RS Paru dr. Ario Wirawan Saatiga ditetapkan lulus akreditasi rumah sakit versi 2012 dengan perdikat "PARIPURNA" oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2014.

Predikat akreditasi tingkat paripurna yang dianugerahkan kepada RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, merefleksikan standar pelayanan yang dihadirkan oleh RSPAW telah sesuai dengan standar yang ditentukan sehingga dapat memberikan pelayanan medik prima yang berorientasi pada *patient safety,* fokus terhadap kebutuhan pasien, efektif dan kompetitif, serta menyediakan layanan baru sesuai perkembangan IPTEK demi menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Selain itu, juga akan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan efisien sehingga berkontribusi terhadap kepuasan karyawan.

Implementasi standar akreditasi versi 2012 juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa rumah sakit telah melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan berdasar keselamatan pasien. Akreditasi ini

merupakan bukti penunjang dalam membantu masyarakat menentukan pilihan untuk tempat pelayanan kesehatan yang baik.

Dengan pencapaian akreditasi paripurna ini diharapkan memberi motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan serta demi keselamatan pasien.

2. Visi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

Visi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga "Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Paru dan Pernafasan Terpercaya Nasional 2019". Visi tersebut memberi gambaran yang menantang tentang masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin dicapai. Bahwa RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melaksanakan pelayanan prima dan paripurna, kuratif dan rehabilitative, dengan tidak meninggalkan upaya promotif, preventif, serta mampu mengembangkan kemampuan sumber daya manusia, termasuk meningkatkan kemampuan masyarakat terhadap upaya penanganan kesehatan spesialistik respirasi, utamanya kesehatan paru (Anonim, 2016).

3. Misi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

Misi RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga adalah:

a. Memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative kesehatan paru dan pernafasan secara paripurna.

Merupakan tindakan nyata yang dilakukan oleh rumah sakit yakni melaksanakan penatalaksanaan pelayanan kesehatan spesialistik respirasi sejak deteksi dini pengobatan, perawatan, sampai dengan tindakan sub spesialistik paru dan pelayanan spesialistik lain yang mendukung pelayanan paru secara paripurna.

b. Melaksanakan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan kesehatan paru dan pernapasan.

Sebagai rumah sakit yang memiliki angka kunjungan yang tinggi, dengan kasus penyakit yang bervariasi serta tersedianya sumber daya manusia yang memadai dan peralatan yang lengkap, terbuka kesempatan bagi institusi pendidikan pada semua strata termasuk LSM yang berkaitan dengan kesehatan paru untuk menjadikan Rumah Sakit Paru dr. ArioWirawan Salatiga sebagai lahan pendidikan, pelatihan, dan penelitian.

c. Melaksanakan tata kelola rumah sakit yang baik.

Sebagai antisipasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan pola penyakit, dan tuntutan masyaralat yang semakin kompleks maka peningkatan kualitas SDM adalah suatu keharusan yang harus dipenuhi rumah sakit.

d. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Peran SDM sebagai inspirator, penggerak, dan pelaksana operasional rumah sakit perlu mendapatkan rangsangan yang memicu peningkatan kinerja beserta berupa penghargaan riil yaitu peningkatan kesejahteraan pegawai dan keluarga sebagai bagian dan tanggung jawab rumah sakit (Anonim, 2016).

B. Laboratorium

Laboratorium pengujian adalah laboratorium yang melakukan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia.

Berbagai jenis laboratorium pengujian terdapat di negeri ini, antara lain laboratorium organoleptik, mekanik, kimia, biologi, listrik, pengujian tidak merusak, radiasi, akustik, vibrasi, optic, panas, klinik, dan lain-lain (Siregar, 2007).

Pendekatan untuk penggolongan laboratorium dapat didasarkan pada interaksi dua kekuatan utama yaitu tujuan ilmiah dan tujuan prosedural. Penggolongan kekuatan pertama adalah perbedaan fungsional dalam laboratorium didasarkan pada perbedaan dalam tujuan ilmiah daripada perbedaan biasa dalam bidang praktik. Perbedaan ini dapat digambarkan oleh empat istilah: ilmu dasar, ilmu terapan, penelitian dan pengembangan, serta analisis. Masing-masing menunjukkan sasaran yang berbeda untuk memproduksi keluaran laboratorium serta membentuk suatu unsur yang berbeda dalam penggolongan (Siregar, 2007).

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan dibidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi, parasitologi, imunologi atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Imaduddin, 2008 diacu dalam Anggriani 2015).

Laboratorium merupakan tempat dilakukannya pemeriksaan yang berguna untuk keperluan membantu diagnosa maupun diagnosa dalam menentukan suatu penyakit, sehingga laboratorium kesehatan mempunyai peran yang sangat penting dalam sebuah instansi terutama dalam memberikan pelayanan pemeriksaan penyakit (Anggriani, 2015).

Dewasa ini laboratorium klinik merupakan salah satu lingkungan yang paling dinamis dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat medis memberikan tekanan pada laboratorium untuk memperluas jangkauan layanan mereka pada saat perubahan peraturan pembayaran kembali, cakupan kelompok populasi yang berbeda-beda, munculnya sistem alternatif yang canggih dalam pemberian layanan dan persaingan sektor swasta memaksa laboratorium menjadi lebih kompetitif dan beroperasi (Hadi, 2007).

Untuk memberikan pengertian yang lebih baik akan pengoperasian laboratorium serta perubahan-perubahan dalam organisasi, peran, dan tehnologi yang diperlukan untuk mengelola sumber daya yang terbatas bagi laboratorium, maka karakteristik laboratorium harus meningkatkan layanan, organisasi, susunan kepegawaian, sistem informasi, gedung dan perlengkapan, peraturan laboratorium dan perencanaan yang strategik. Dilaboratorium stasiun kerja merupakan unit fungsional dasar. Uji-uji yang diadakan disetiap stasiun kerja biasanya mensyaratkan tingkat keahlian, peralatan dan sumber daya lain yang sama untuk melengkapi dan sering kali memberikan tipe informasi klinik yang sama (Laurence, 2001).

Tujuan utama dari setiap laboratorium pengujian adalah memberikan hasil pengujian yang akurat, dapat dipercaya dan pelayanan yang bermutu yang memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan, yaitu memuaskan pengharapan *customer*, memenuhi standar yang berlaku, tersedia pada biaya yang bersaing dan memberikan keuntungan yang baik kepada laboratorium (Charles, 2007).

C. Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan mutu pada sebuah institusi pelayanan kesehatandapat dipahami melalui berbagai jenis pruduk dan jasa pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, segmen pasar atau konsumen produk tersebut, dan harapan masyarakat pengguna jasa pelayanan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2006 diacu dalam Anggriani 2015).

Kemenkes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan, yang meliputi kinerja yang menunjikkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2011).

Sebagaimana diketahui bahwa produk utama dari sebuah rumah sakit adalah pelayanan medic yang sekaligus memiliki akuntabilitas terhadap aspek

efisien, efektif, manusiawi dan merata. Dari berbagai studi tentang kepuasan pasien rumah sakit, menunjukkan adanya elemen minimal yang harus dipenuhi oleh sebuah rumah sakit dalam mencapai suatu mutu pelayanan yang baik. Elemen tersebut adalah mutu atau mutu terhadap pelayanan dan proses administrasi (administrasi perawatan, medic serta penyelesaian keuangan) sarana dan fasilitas (kenyamanan, keamanan dan kebersihan) dan pelayanan medik (kecanggihan peralatan, ketepatan pemberian obat dengan diagnose serta tindakan medik).

Menurut (Muninjaya, 2011) untuk mengembangkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, institusi penyedia pelayanan kesehatan harus mengikuti empat kaidah jaminan mutu yang terdiri atas :

1. Pemenuhan kebutuhan dan harapan individu atau kelompok masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.
2. Mengikuti sistem dan proses (standar) didalam institusi pelayanan kesehatan.
3. Menggunakan data untuk menganalisis proses penyediaan dan produk (*output* dan *outcome*) pelayanan kesehatan.
4. Mendorong berkembangnya *team work* yang solid untuk mengatasi setiap hambatan dan kendala yang muncul dalam proses pengembangan mutu secara berkesinambungan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Rangkuti (2013), yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan atau kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

D. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Rangkuti, 2013).

Tjiptono dan Chandra (2005), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya, setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler, 2005).

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan pelanggan tercapai. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan(Irawan, 2002).

Wijono (1999) diacu dalam Eka (2003), mengatakan bahwa tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, konsumen tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, konsumen puas. Apabila penampilan melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Pada kepuasan pelanggan ada tiga kemungkinan terjadi:

a. *Performance* (P) < *Expectation* (E)

   Bila hal ini terjadi, maka pelanggan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan pelanggan.

b. *Performance* (P) = *Expectation* (E)

Bila hal ini terjadi, maka bagi pelanggan tidak ada yang istimewa, pelayanan yang diberikan biasa saja, karena belum memuaskan pelanggan.

c. *Performance* (P) > *Expectation* (E)

Bila keadaan ini tercapai, maka pelanggan menyatakan pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

2. Manfaat Program Kepuasan Pelanggan

Konsep realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok, diantra berikut (Tjiptono, 2005):

a. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

b. Manfaat ekonomis retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*

c. Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

d. Daya persuasive *gethok tular* (*word of mounth*)

e. Reduksi sensivitas harga

f. Kepuasan pelanggan sebagai indicator kesuksesan bisnis di masa depan

3. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Menurut (Irawan, 2002) pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat jika harapan pelanggan terlampaui. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu :

a. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata baik.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapat *value for money*.

c. *Service quality*

Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu : sistem, teknologi, dan manusia.

d. *Emotional factor*

Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan pelanggan.

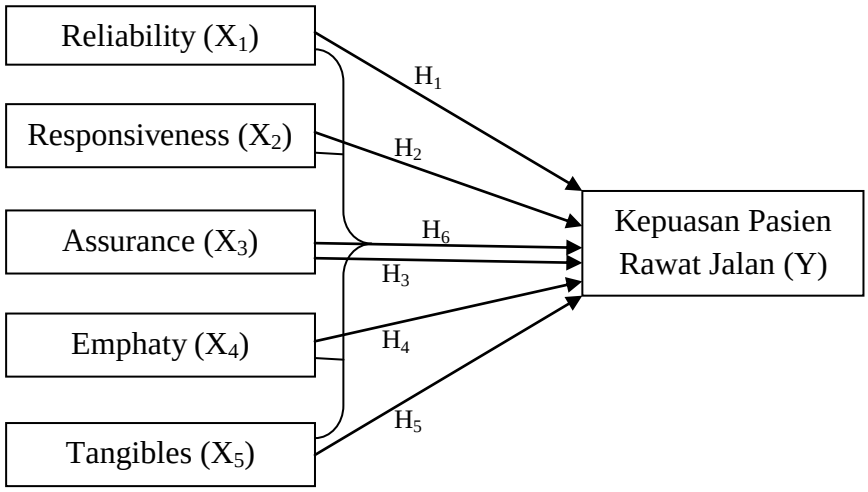
e. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Untuk menganalisa kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mengkuantifikasikan dimensi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala interval pada kuesioner yang disebarkan kepada responden. Dari skala interval ini, maka kepuasan pelanggandapat diukur. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yan dirasakan melebihi daripada apa yang diharapkan.

E. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan :

X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 : Variabel *independent*

Y (Kepuasan Pasien) : Variabel *dependent*

H_1: Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

H_2:Pengaruh r*esponsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

H_3: Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

H_4: Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

H_5: Pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

H_6: Pengaruh *reliability*, *responsiveness, assurance*, *emphaty*, *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

F. Landasan Teori

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Laboratorium merupakan tempat dilakukan pemeriksaan yang berguna untuk keperluan membantu diagnosa maupun diagnosa dalam menentukan suatu penyakit. Kemenkes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan, yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2011).

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka

menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (Muninjaya, 2011).

Konsep realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok, diantara berikut (Tjiptono, 2005):

a. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

b. Manfaat ekonomis retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*

c. Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

d. Daya persuasif *gethok tular* (*word of mounth*)

e. Reduksi sensivitas harga

f. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis dimasa depan

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen dengan penyedia jasa. Value ini bias berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi (Irawan, 2002). Mengingat pentingnya mengukur kepuasan layanan konsumen, dalam standar ISO 9001 perbaikan proses sistem manajemen mutu diwajibkan menggunakan orientasi pelanggan dalam menyusun *action plan* (rencana aksi) untuk perbaikan dan meningkatkan kinerja secara terus menerus.

G. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
2. Kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
3. Besarnya persentase faktor kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dapat ditentukan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang 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 dilaksanakan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang beralamat Jl. Hasanudin 806 Salatiga. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Paru dr. Ario Wirawan, Salatiga yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium klinik yang dilihat pada bulan Maret 2017, sebanyak 253 pasien.

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 jalan yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium klinik di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga pada bulan Maret 2017, dari populasi 253, 52 pasien berumur kurang dari 17 tahun, 62 pasien baru menggunakan jasa di laboratorium sekali, sehingga jumlah sampel yang memenuhi criteria inklusi sebanyak 139 responden.

D. Bahan dan Alat Penelitian

Dalam suatu penelitian, alat pengambil data (instrumen) menentukan kualitas data yang dapat dikumpulkan dan kualitas data itu menentukan kualitas penelitian (Sugiyono, 2009). Instrumen dalam penelitian menggunakan kuesioner. Peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien rawat jalan dilaboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

E. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Variabel X_1 ***Reliability***	Kemampuan dari laboratorium rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan	1. Kesesuaian atau ketepatan jadwal pelayanan 2. Pelayanan ramah dan sopan 3. Kesesuaian jenis pemeriksaan yang diminta 4. Ketepatan waktu hasil pemeriksaan laboratorium

		5. Penanganan sampel teliti, cepat, tepat, akurat
Variabel X_2 ***Responsiveness***	Kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa pelayanan dengan segera	1. Pemberian bantuan sesuai kebutuhan 2. Pemberian informasi yang jelas dan lengkap 3. Pelayanan dengan cepat dan tepat 4. Memahami keluhan pasien 5. Menjalin komunikasi yang baik
Variabel X_3 ***Assurance***	Kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien bahwa laboratorium rumah sakit terutama karyawannya mampu memenuhi kebutuhan pasiennya	1. Pelayanan yang sopan dan ramah 2. Jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan 3. Jaminan keamanan dan kebersihan alat-alat laboratorium 4. Fasilitas yang lengkap dan nyaman 5. Jaminan kenyamanan
Variabel X_4 ***Empathy***	Kemampuan melakukan upaya untuk mengenali kebutuhan pasien. Kepedulian atau perhatian tulus dari petugas laboratorium	1. Sikap, perilaku, dan tindakan petugas laboratorium yang baik, ramah dan sopan 2. Peduli terhadap keluhan pasien 3. Pelayanan tanpa memandang status social 4. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien 5. Penjelasan cara kerja sebelum tindakan
Variabel X_5 ***Tangibles***	Penampilan fasilitas fisik(peralatan, personel, dan material-material komunikasi) di laboratorium yang bersih dan nyaman	1. Lingkungan laboratorium nyaman dan sehat 2. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan 3. Fasilitas ruangan tertata teratur 4. Kebersihan dan kelengkapan peralatan laboratorium dalam jumlah memadai 5. Petugas laboratorium memakai pakaian yang bersih, rapi dan sopan
Variabel Y	Suatu pelayanan dinilai	1. Kehandalan : Kehandalan

Kepuasan Pelanggan	memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya. Kepuasan pasien disamping untuk pelayanan kesehatan, juga dapat sebagai kontribusi pada tujuan promosi	dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan 2. Daya tanggap : Ketanggapan dan cepat dalam menangani keluhan pasien 3. Jaminan : Jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa 4. Empati : Kepedulian dan perhatian dalam berkomunikasi serta memahami kebutuhan pasien 5. Berwujud : Fasilitas yang bersih, rapi, dan kenyamanan ruangan terjaga baik

F. Prosedur Penelitian

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini digunakan *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampling dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Adapun kriteria inklusi untuk sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien rawat jalan di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga periode bulan Maret 2017.
2. Telah menggunakan jasa layanan pemeriksaan laboratorium di RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga minimal 2 kali.
3. Pasien dewasa rawat jalan, umur minimal 17 tahun.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu pasien rawat jalan yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Umumnya cara mengumpulkan data dalam penelitian

kuantitatif dapat menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang bertujuan untuk mengukur variabel. Contoh skala instrumen penelitian dengan menggunakan skala *likert* terdiri dari lima skala atas pernyataan-pernyataan dengan lima alternatif jawaban yaitu :

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 reliabilitas kuesioner dengan menggunakan program SPSS 17. Uji ini dilakukan dengan membandingkam 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 *corrected item-total correlation* yaitu mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi overestimasi.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan SPSS *vertion 17 for windows*. Syarat yang ditetapkan untuk menyatakan bahwa setiap 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 table : 0,2845 pada n > 50 dengan a = 0,05 dan *degree of freedom* (df) = n-2. Validitas dinyatakan secara empiris dengan suatu koefisien korelasi yang disebut *corrected item-total correlation* (Priyatno, 2011).

b. Uji Reliabilitas

Uji 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 variable dikatakan reliable apabila nilai alpha > 0,60. Perhitungan reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini digunakan dengan teknik *One Shots Alpha Cronbachs* dengan komputerisasi menggunakan SPSS *versi 17 for windows release* (Sugiyono, 2013).

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan 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 atau mendekati 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 garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Wijaya, 2009).

b. Uji Linieritas (Uji Hipotesis)

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Uji linieritas dibagi menjadi:

1) Analisis Regresi Linier Sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif.

2) Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel *independent* (X_1,X_2,…,X_n) terhadap variabel *dependent (*Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independent (X_1,X_2,…,X_n) secara

serentak terhadap variabel *dependent (*Y). Bentuk umum persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+.....b_kX_k$$

Y = Kepuasan pasien

$X_1,X_2,...,X_k$ = Variabel bebas

$b_1,b_2,...,b_k$ = Koefisien regresi

a = Titik potong dengan sumbu Y

Uji linearitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang meliputi :

a. Uji Parsial atau Uji *r*

Digunakan untuk menguji apakah setiap variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Menguji berarti ada tidaknya hubungan variabel-variabel bebas (*independent*). Kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat (*dependent*). kepuasan pasien.

Pengambilan keputusan :

1). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak

2). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima

Sedangkan t tabel dapat dicari pada tabel:

1) Tingkat signifikansi (α) adalah 5 % atau tingkat kepercayaan 95 %

2) df (*degree of freedom*) atau derajad kebebasan adalah n-1.

b. Uji Koefisien Regresi atau Uji *F*

Digunakan untuk mengetahui apakah variable independen berpengaruh secara bersama-sama atau tidak terhadap variable dependen, atau 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 bias dilihat dalam kolom signifikan pada Anova dengan probabilitas < 0,05 (Sugiyono, 2009).

Pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikan t hitung > t tabel, maka Ho ditolak.
2. Jika nilai signifikan t hitung < t tabel, maka Ho diterima.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independent yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependent. (R^2) sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependent. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependent (Wijaya, 2009).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (variabel *independent*). 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 orthogonal 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 multikolinieritas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan nilai VIF < 10, maka tingkat kolinieritas dapat ditoleransi (Wijaya, 2009).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* tetap maka disebut homoskedatisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat *scatter plot* (nilai prediksi dependent ZPRED dengan residual SRESID). Heteroskedastisitas dianalisa dengan melihat ada atau tidak adanya 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 mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas (Wijaya, 2009).

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode (t) dengan kesalahan pengganggu pada periode selanjutnya (t-1), jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi jika terjadi autokorelasi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dapat menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) pada output uji yang dibandingkan dengan nilai tabel pada signifikansi 5%, jumlah data penelitian serta jumlah variabel independennya dengan ketentuan du < d hitung < 4-du atau juga dapat melihat klasifikasi nilai d yang telah ditentukan pada tabel 3.

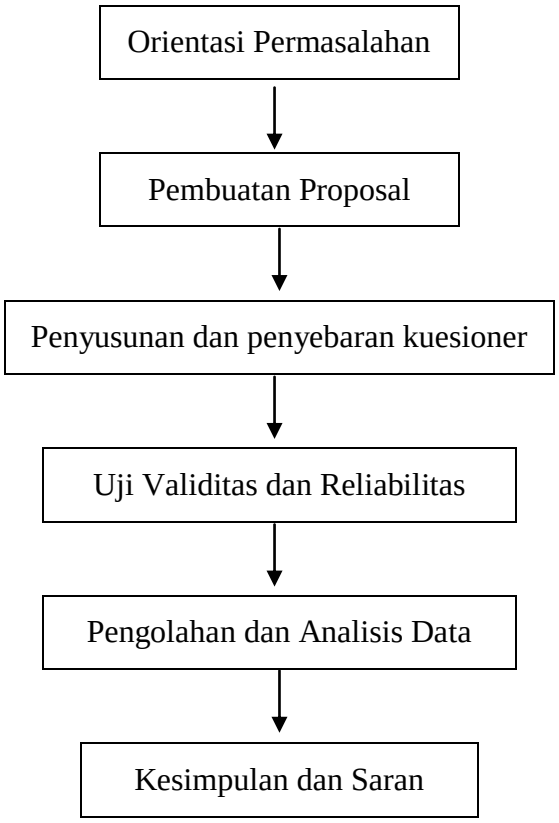
Tabel 3. Klasifikasi Nilai *Durbin-Watson* (DW)

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. Jalannya Penelitian

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



Gambar 2. Jalannya Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan yang sudah datang lebih dari satu kali dilaboratorium klinik RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga. Kuesioner yang disebarkan dan diolah dalam penelitian ini selama bulan maret sebanyak 139. Berikut ini karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	*Percent*
Valid	Laki-laki	73	52.5
	Perempuan	66	47.5
	Total	139	100.0

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2017)

Tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa dari 139 responden pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga adalah jenis kelamin laki-laki 73 orang (52,5%), sedangkan jenis kelamin perempuan 66 orang (47,5%), tidak berbeda secara signifikan.

2. Berdasarkan Usia

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

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	*Percent*
Valid	17-29	27	19.4
	30-41	43	30.9
	42-53	37	26.6
	54-65	19	13.7
	66-78	13	9.4
	Total	139	100.0

Sumber : Data Primer yang telah diolah (2017)

Diketahui jumlah responden dengan umur 30-41 tahun yang terbanyak yaitu 30,9 %, hal ini ini disebabkan karena pada umur tersebut yang banyak melakukan cek kesehatan.

3. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang, maka akan mempengaruhi dalam penilaian responden terhadap pelayanan. Distribusi tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	*Percent*
Valid	SD	8	5.8
	SMP	21	15.1
	SMA	45	32.4
	D3	33	23.7
	S1	32	23.0
	Total	139	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan data Tabel 6 diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan pendidikan SMA/ Sederajad sebanyak 45 orang (32,4%), hal ini dikarenakan responden yang paling banyak melakukan cek kesehatan.

4. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan mempunyai pengaruh terhadap pola pikir seseorang, semakin tinggi pekerjaan seseorang, semakin matang pula pola pikirnya. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	*Percent*
Valid	Petani	28	20.1
	Wiraswasta	54	38.8
	PNS/TNI/POLRI	51	36.7
	Pelajar/Mahasiswa	6	4.3
	Total	139	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Data pada Tabel 7 diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan pekerjaan wiraswasta, dikarenakan responden tersebut yang paling banyak melakukan cek kesehatan serta dapat melakukan pemeriksaan pada jam kerja tanpa terkendala waktu maupun jam kerja.

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 item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi overestimasi. Bila item kuesioner dalam suatu variabel mempunyai nilai *corrected item-total correlation* > 0,2407, maka dikatakan valid. Uji ini menggunakan SPSS (*Statistical Product Service & Solution*). Hasil uji validitas pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Butir pertanyaan	*Corrected Item Total Correlation*
Keandalan (*Reliability*)	1	0,794
	2	0,685
	3	0,861
	4	0,732
	5	0,889
Daya Tanggap (*Responsiveness*)	6	0,786
	7	0,730
	8	0,870
	9	0,611
	10	0,772
Jaminan (*Assurance*)	11	0,613
	12	0,827
	13	0,756
	14	0,780
	15	0,780
Empati (*Empathy*)	16	0,651
	17	0,829
	18	0,797
	19	0,829
	20	0,949
Bukti Fisik (*Tangible*)	21	0,763
	22	0,745
	23	0,689
	24	0,699
	25	0,665
Kepuasan Pelanggan	26	0,298
	27	0,573
	28	0,567
	29	0,439
	30	0,292

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat semua hasil uji coba item kuesioner semuanya mempunyai nilai *Corrected Item Total Correlation* > 0,2407, sehingga dapat 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* (α) > 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 dilakukan dua kali atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Penguji *Cronbac's Alpha* (α) digunakan untuk menguji tingkat kehandalan dari masing-masing kuesioner variabel. Apabila *Cronbac's Alpha* (α) lebih besar dari r table menunjukkan semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya. Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan dalam table 9 :

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Item	*Cronbach's Alpha* (α)
Keandalan (*Reliability*)	X_1	0,918
Daya Tanggap(*Responsiveness*)	X_2	0,900
Jaminan (*Assurance*)	X_3	0,898
Empati (*Empathy*)	X_4	0,929
Bukti Fisik (*Tangible*)	X_5	0,875
Kepuasan Pelanggan	Y	0,797

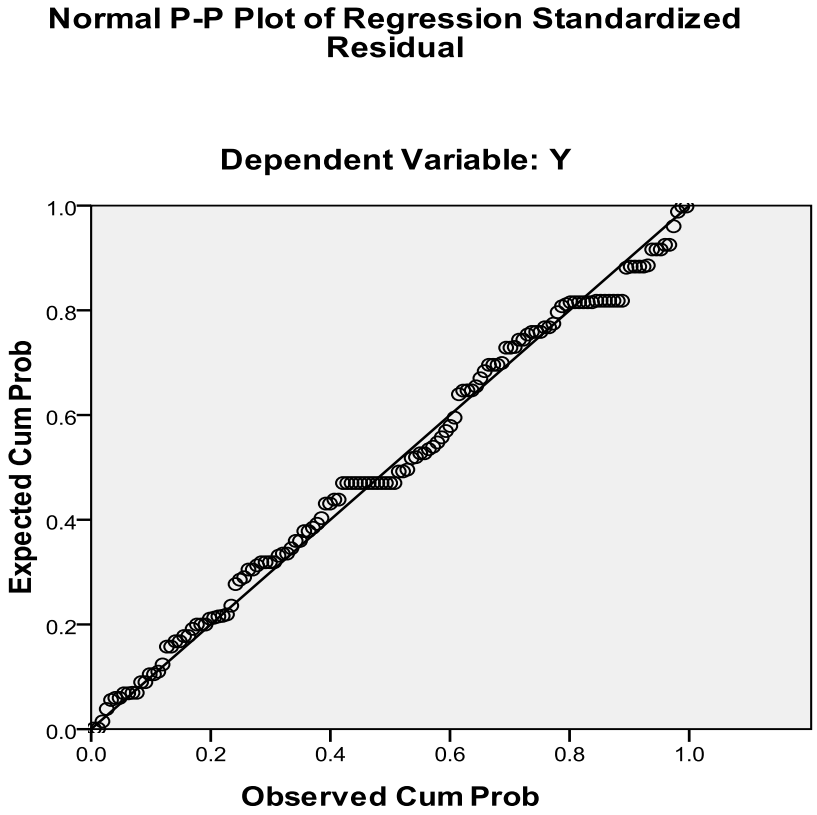
Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 9, menunjukkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* (α) semua variabel mempunyai nilai > 0,60. Dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

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



Gambar 3. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

b. Uji Hipotesis

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

Hasil analisis uji koefisien regresi secara parsial terlihat pada tabel 10.

Tabel 10. Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.032	1.382		2.917	.004
	X_1	-.142	.071	-.195	-1.990	.049
	X_2	.081	.066	.114	1.240	.217
	X_3	.245	.081	.277	3.036	.003
	X_4	.158	.073	.195	2.159	.033
	X_5	.460	.071	.462	6.469	.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 table statistik dengan signifikan 0,05.

a). X_1 (kehandalan) memiliki nilai signifikansi 0,049. Karena nilai signifikansi < 0,05 maka kehandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan.

b). X_2 (daya tanggap) memiliki nilai signifikansi 0,217. Karena nilai signifikansi > 0,05 maka daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan, hal ini disebabkan waktu tunggu pemeriksaan laboratorium lebih lama, dikarenakan petugas laboratorium yang jumlahnya kurang memadai.

c). X_3 (jaminan) memiliki nilai signifikansi 0,003. Karena nilai signifikansi < 0,05 maka jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan.

d). X_4 (empati) memiliki nilai signifikansi 0,033. Karena nilai signifikansi < 0,05 maka empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa empati (*empathy*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan.

e). X_5 (bukti fisik) memiliki nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi < 0,05 maka bukti fisik (*tangibles*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangibles*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan.

2). Uji Koefisien Regresi Linier secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji *F*) dapat dilihat pada table 1 :

Tabel 11. ANOVA[b]

Model		df	F	*Sig.*
1	Regression	5	31.626	.000[a]
	Residual	133		
	Total	138		

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 11 diperoleh nilai *F* = 31,626 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, berpengaruh secara bersama-sama atau secara simultan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dilaboratorium klinik RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga.

3). Uji Determinasi (R^2)

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

Hasil analisis determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Model Summary[b]

Model	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.526	1.017

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 12 diperoleh R^2 = 0,526 menunjukkan persentase sebesar 52,6% kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*, sedangkan 47,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan nilai VIF < 10, maka tingkat kolinieritas dapat ditoleransi (Wijaya, 2009). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 13.

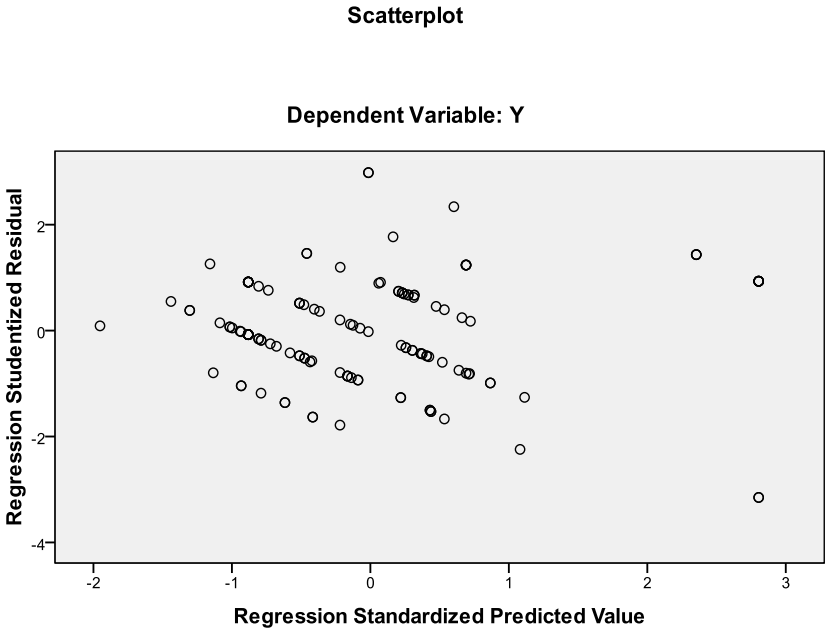
Tabel 13. Collinearity Statistics

Model		*Collinearity Statistics*	
		Tolerance	*VIF*
1	(Constant)		
	X1	.359	2.785
	X2	.403	2.479
	X3	.413	2.423
	X4	.421	2.375
	X5	.674	1.483

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

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

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 mengindikasikan tidak terjadi hetero skedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Tabel 14. Model Summary[b]

Model	R	*Durbin-Watson*
1	.737[a]	2.208

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) = 2,208 terletak pada nilai d antara 1,55-2,44 sehingga dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi.

C. Pembahasan

1. Pengaruh *Reliability* (kehandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Hipotesis pertama bahwa *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,049 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Anggriani (2015), Safaroh (2016) serta Setiyorini (2015) bahwa *Reliability* (kehandalan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium sudah mampu memberikan pelayanan yang akurat dan handal sesuai harapan pasien.

2. Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Hipotesis kedua bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,217 lebih besar dari 0,05 , menunjukkan bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian Anggriani (2015), Safaroh (2016) serta Setiyorini (20150 yang meyatakan bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang berbeda kemungkinan disebabkan oleh persepsi setiap responden yang berbeda-beda

terhadap kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* yang diperoleh, atau yang diberikan kepada setiap pasien oleh pemberi jasa pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga masih belum mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan lama waktu pemeriksaan laboratorium, sehingga belum sesuai dengan harapan pasien.

3. Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Hipotesis ketiga bahwa *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 , menunjukkan bahwa *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Anggriani (2015), Safaroh (2016) serta Setiyorini (2015) bahwa *Assurance* (jaminan) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga mampu memberikan pelayanan yang akurat dan handal sesuai dengan harapan pasien.

4. Pengaruh *Empathy* (Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Hipotesis keempat bahwa *Empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05 , menunjukkan bahwa *Empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

secara parsial. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Anggriani (2015), Safaroh (2016) serta Setiyorini (2015) bahwa *Empathy* (empati) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memahami keinginan pasien serta menanggapi keluhan terhadap pasien.

5. Pengaruh *Tangibles* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Hipotesis kelima bahwa *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien secara parsial terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 , menunjukkan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Anggriani (2015), Safaroh (2016) serta Setiyorini (2015) bahwa *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan terhadap pelayanan dan kelengkapan fasilitas ruang laboratorium sudah sesuai dengan harapan pasien.

6. Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan secara simultan

Hipotesis keenam bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan secara simultan terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara

simultan. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Anggriani (2015), Safaroh (2016) serta Setiyorini (2015) bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan analisis determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,526 yang berarti bahwa secara efektif 52,6% kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* sedangkan 47,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga maupun biaya yang terjangkau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles*) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr.Ario Wirawan Salatiga, sedangkan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr.Ario Wirawan Salatiga, hal ini disebabkan waktu tunggu pemeriksaan laboratorium lebih lama, dikarenakan petugas laboratorium yang jumlahnya kurang memadai.
2. Kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr.Ario Wirawan Salatiga.
3. Kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RS Paru dr.Ario Wirawan Salatiga dapat dijelaskan sebesar 52,6% oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada obyek yang berbeda, karena penelitian ini hanya dilakukan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

2. Penelitian ini hanya menggunakan faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tidak meneliti faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan pasien seperti harga dan biaya.
3. Peneliti hanya menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori parasuraman dan tidak menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang lain.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada kualitas pelayanan dilaboratorium klinik RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Variabel *Reliability, Assurance, Empathy* dan *Tangibles* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sehingga ini perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan pelanggan terjaga.
2. Variabel *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Variabel tersebut terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kurang seperti waktu pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga perlu ditambahkan tenaga analis kesehatan sehingga waktu pelayanan lebih cepat.
3. Besarnya persentase kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* sebesar 52,6 % masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 47,4 %. Bagi peneliti selanjutnya mungkin perlu menambahkan faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggriani, Y. 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Yang Dimediasi Oleh Kinerja Analis Laboratorium di RSUD dr Moewardi. [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Anonim, 2016. Profil Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

Azwar, A. 1999. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pusat Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Charles, J. P. Siregar. 2007. *Praktik Sistem LaboratoriumnPengujian Yang Baik*. EGC: Jakarta.

Hadi, Anwar. 2007. *Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.* PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Irawan, H. 2002. "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*". PT Elex Media Komputindo. Jakarta

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. PT Prenhallindo.

Laurence Wolper, f. 2001. *Administrasi Layanan Kesehatan*. Edisi 2. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.

Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.

Priyatno, D. 2011. *Mandiri Belajar SPSS.* Media Komputama. Yogyakarta.

Republik Indonesia. 1978. SK Menteri Kesehatan Tentang Sejarah RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Republik Indonesia. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Safaroh, I. 2016. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Setiyorini, A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. [*Skripsi*] Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (Kualitatif, Kuantitatif, dan RAD)*. Alfabeta. Bandung.

Sujarwaeni, Wiratna. V. 2012. *SPSS Untuk Paramedis*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.

Silalahi, M., 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. [*Tesis*]. Universitas Sumatra Utara Medan.

Tjiptono, F., 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publising. Anggota IKAPI Jatim.

Wijaya, T., 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian dari USB

UNIVERSITAS SETIA BUDI

Nomor : 237 / H6 – 04 / 24.02.2017
Lamp. : - helai
Hal : *Ijin Penelitian*

Kepada :
Yth. Direktur
RS. PARU DR. ARIO WIRAWAN
Di Salatiga

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. Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

NAMA : SUNARMIYATUN
NIM : 09160558 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Klinik RS. dr. Ario Wirawan Salatiga.

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 24 Februari 2017
Dekan,

UNIVERSITAS SETIA BUDI FAKULTAS ILMU KESEHATAN

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

Jl. Let. Jend. Sutoyo Mojosongo – Solo 57127, Telp. 0271 – 852518, Fax. 0271 – 853275
Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : usbsolo@yahoo.com

Lampiran 2. Surat balasan dari RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga

KEMENTERIAN KESEHATAN R.I.
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA
Jl. Hasanudin 806, telp. (0298) 326130, fax. (0298) 322703
website : rspaw.or.id, e-mail : rsp_salatiga@rspaw.or.id

Nomor : DM.03.01/I.3/..1075../2017
Lampiran : -,-
Perihal : ***Permohonan ijin Penelitian***

Yang terhormat
Dekan FIK USB
di
SURAKARTA

Menunjuk surat Saudara, nomor: 237/H6-04/24.02.2017, tanggal 24 Februari 2017 perihal permohonan ijin dimaksud, bersama ini diberitahukan bahwa permohonan tersebut **dapat diterima** dengan penjelasan bahwa :

- Nama mahasiswa : Sunarmiyatun / staf analis laboratorium RSPAW
- NIM : 09160558N
- Prodi : D IV Analis Kesehatan

- Waktu pelaksanaan sesuai kalender akademik

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

7 Maret 2017
a.n Direktur Utama
Direktur Keu. & Adm.Umum

dr. Juli Purnomo, Sp.P
NIP196907142001121001

Lampiran 3. Surat Keterangan telah menyelesaikan Penelitian

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA
Jl. Hasanudin 806, telp (0298) 326130, fax. (0298) 322703
Website : rspaw.or.id, e-mail : rsp_salatiga@rspaw.or.id

SURAT KETERANGAN
Nomor :DL.02.02/I.3/XXXV/1.352/2017

Direktur Utama Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa ,

N a m a	: Sunarmiyatun / staf analis laboratorium RSPAW
NIM	: 09160558N
Jurusan / Prodi	: D IV Analis

adalah mahasiswa D IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta (USB) dan telah melaksanakan penelitian pada bulan Maret 2017 di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Salatiga, 14 Juni 2017
a.n Direktur Utama
Direktur Keu. & Adm.Umum

dr.Juli Purnomo,Sp.P
NIP 196907142001121001

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/Sdri

Di RS Paru dr Ario Wirawan Salatiga

Dengan hormat

Saya mahasiswi Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan Jurusan Analis Kesehatan

Nama : Sunarmiyatun

Nim : 09160558N

Sedang mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga".

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 30 pertanyaan mohon diisi semua dengan lengkap. Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi kinerja organisasi 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 Laboratorium Klinik RS Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga. Atas perhatian dan waktunya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Sunarmiyatun

09160558N

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

1. Data Responden (Pelanggan)
   (Lingkari kode angka sesuai pilihan saudara)

Nomor Responden	…….
Umur	…….Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1/D3/D4 2. SLTP 5. S1 3. SLTA 6. S2 Keatas
Pekerjaan Utama	1. Petani 2. PNS/TNI/POLRI 3. Wiraswasta 4. Pelajar/Mahasiswa

2. Pendapat Responden Tentang Kompetensi
   (Beri tanda centang (√) pada kolom sesuai pilihan saudara)

NO	**PERTANYAAN**					
X_1	KEHANDALAN	**SP**	**P**	**KP**	**TP**	**STP**
1	Jadwal pelayanan dan pengambilan sampel tepat waktu					
2	Petugas bersikap ramah dan sopan					
3	Jenis pemeriksaan sesuai dengan permintaan					
4	Hasil pemeriksaan selesai tepat waktu					
5	Petugas menangani sampel dengan teliti,cepat,akurat					

X_2	DAYA TANGGAP	**SP**	**P**	**KP**	**TP**	**STP**
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan					
2	Petugas member informasi yang jelas dan lengkap saat pasien/keluarga menanyakan tentang pengambilan hasil pemeriksaan					

3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat					
4	Petugas tanggap memahami keluhan pasien setelah diambil darahnya					
5	Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien/keluarganya					

X_3	JAMINAN	**SP**	**P**	**KP**	**TP**	**STP**
1	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah					
2	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diambil sampelnya					
3	Alat-alat yang digunakan untuk mengambil sampel aman dan bersih					
4	Fasilitas lengkap dan nyaman digunakan					
5	Petugas memberikan hasil yang akurat					

X_4	EMPATI	**SP**	**P**	**KP**	**TP**	**STP**
1	Sikap, perilaku, dan tindakan petugas laboratorium baik, ramah, dan sopan					
2	Petugas peduli dan mendengar keluhan pasien					
3	Petugas melayani semua pasien tanpa memandang status sosial					
4	Petugas paham apa yang dibutuhkan dan diinginkan Pasien					
5	Petugas memberikan penjelasan cara kerja sebelum dilakukan tindakan					

X_5	BUKTI FISIK	**SP**	**P**	**KP**	**TP**	**STP**
1	Lingkungan laboratorium nyaman dan sehat					
2	Ruangan laboratorium bersih, rapi dan nyaman					
3	Fasilitas ruangan tertata dengan teratur					
4	Kelengkapan peralatan laboratorium yang memadai					
5	Petugas laboratorium berpakaian bersih, rapi dan sopan					

Y	KEPUASAN PELANGGAN	**SP**	**P**	**KP**	**TP**	**STP**
1	Petugas memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan					
2	Petugas cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien					
3	Jaminan keamanan, kepercayaan dan kenyamanan saat pasien diperiksa					
4	Petugas peduli dan perhatian terhadap kebutuhan pasien					
5	Fasilitas laboratorium bersih, rapi dan nyaman					

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

Lampiran 5. Hasil Uji *Tryout* Kualitas Pelayanan

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

No	Kualitas Pelayanan									
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5

Lampiran 6. Hasil Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* Variabel Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.919	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	17.63	3.206	.794	.701	.899
x1.2	17.53	3.361	.685	.611	.920
x1.3	17.67	3.126	.861	.830	.885
x1.4	17.73	3.168	.732	.930	.912
x1.5	17.70	3.114	.889	.959	.880

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.901	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	17.23	2.530	.786	.714	.870
x2.2	17.23	2.599	.730	.609	.882
x2.3	17.27	2.478	.870	.783	.852
x2.4	17.20	2.717	.611	.526	.908
x2.5	17.20	2.510	.772	.649	.873

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.900	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	17.23	2.944	.613	.407	.906
x3.2	17.40	2.731	.827	.716	.859
x3.3	17.37	2.792	.756	.643	.874
x3.4	17.47	2.671	.780	.638	.869
x3.5	17.47	2.878	.780	.619	.870

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.926	.928	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	17.13	3.292	.651	.661	.939
x4.2	17.30	2.976	.829	.883	.904
x4.3	17.23	3.151	.797	.893	.911
x4.4	17.30	2.976	.829	.883	.904
x4.5	17.30	3.045	.949	.922	.884

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.879	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	16.63	2.309	.763	.635	.835
x5.2	16.70	2.286	.745	.593	.841
x5.3	16.73	2.616	.689	.675	.853
x5.4	16.63	2.792	.699	.617	.855
x5.5	16.50	2.603	.665	.557	.858

Lampiran 7. Hasil Uji *Tryout* Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Kepuasan Pelanggan				
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5
1	5	5	4	4	3
2	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4
6	5	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4
8	5	4	4	4	3
9	5	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4
22	5	5	4	4	4
23	5	5	5	4	4
24	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4
27	5	4	4	4	3
28	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4

Lampiran 8. Hasil Uji *Validitas* dan *Reliabilitas* Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.666	.684	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	16.52	1.556	.298	.211	.676
y2	16.71	1.337	.573	.415	.538
y3	16.87	1.519	.567	.474	.562
y4	16.88	1.572	.439	.406	.608
y5	17.17	1.574	.292	.106	.677

Lampiran 9. Hasil Uji Penelitian

No	Kualitas Pelayanan														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
10	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
59	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
63	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
64	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
65	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
66	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
67	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
70	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
74	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
76	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
77	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
78	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5

79	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
80	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
81	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
82	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
83	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
84	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4
85	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
86	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
87	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
88	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
89	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
91	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
94	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
95	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
100	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
101	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
102	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
107	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
112	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
114	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
115	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
116	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
117	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4
118	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
126	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
130	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Kualitas Pelayanan									
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
33	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
34	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
53	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
60	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
61	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
62	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
65	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
66	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4

67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
77	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
81	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
82	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
83	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5
84	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
85	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
86	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
88	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5
89	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
90	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
91	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
92	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
95	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
101	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5
102	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
107	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
109	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
112	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5

113	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
115	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
116	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5
117	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
118	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
124	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
125	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
130	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
133	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
136	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Kepuasan Pelanggan				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	4
9	5	5	5	5	5
10	5	4	4	5	5
11	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	4
14	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5
17	5	5	5	3	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	4
28	4	4	4	4	4
29	4	5	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	5	5	5	4	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4
36	5	4	5	5	5
37	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5

39	4	5	4	4	4
40	4	4	4	4	4
41	4	5	4	4	4
42	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4
52	4	5	5	4	4
53	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4
55	4	5	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	5	4	4	4
59	4	4	4	4	5
60	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4
63	4	4	4	4	4
64	4	5	4	4	4
65	5	5	4	4	4
66	4	5	4	4	4
67	4	4	5	4	4
68	4	4	5	4	4
69	5	5	5	4	4
70	3	5	5	5	4
71	4	5	5	4	5
72	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4
74	4	5	4	4	5
75	5	5	5	5	5
76	4	5	4	5	4
77	4	5	4	4	4
78	4	5	5	4	5
79	4	5	4	4	4

80	4	5	4	4	5
81	4	4	4	4	4
82	4	5	4	4	5
83	5	5	5	5	4
84	4	5	4	4	5
85	4	5	4	4	4
86	3	5	4	4	5
87	4	5	4	3	5
88	4	5	4	3	4
89	4	5	4	4	4
90	5	5	5	5	5
91	4	5	4	4	5
92	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5
94	4	5	4	4	5
95	4	5	4	4	4
96	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5
100	4	5	5	5	5
101	5	5	5	4	4
102	5	5	5	3	4
103	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4
106	5	5	5	4	4
107	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4
109	4	5	4	4	4
110	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4
112	4	5	4	4	4
113	4	4	4	4	4
114	3	5	4	4	5
115	4	5	4	3	5
116	4	5	4	3	4
117	4	5	4	4	4
118	5	4	5	5	5
119	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5

121	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5
123	4	5	4	3	5
124	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4
126	5	4	5	5	5
127	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5
130	4	5	4	4	5
131	4	4	4	4	4
132	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4
136	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5
139	4	4	4	4	4

Lampiran 10. Tabulasi Data Responden

Jns_Kel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	73	52.5	52.5	52.5
	Perempuan	66	47.5	47.5	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	5.8	5.8	5.8
	SMP	21	15.1	15.1	20.9
	SMA	45	32.4	32.4	53.2
	D3	33	23.7	23.7	77.0
	S1	32	23.0	23.0	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	28	20.1	20.1	20.1
	Wiraswasta	54	38.8	38.8	59.0
	PNS/TNI/POLRI	51	36.7	36.7	95.7
	Pelajar/Mahasiswa	6	4.3	4.3	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Umur

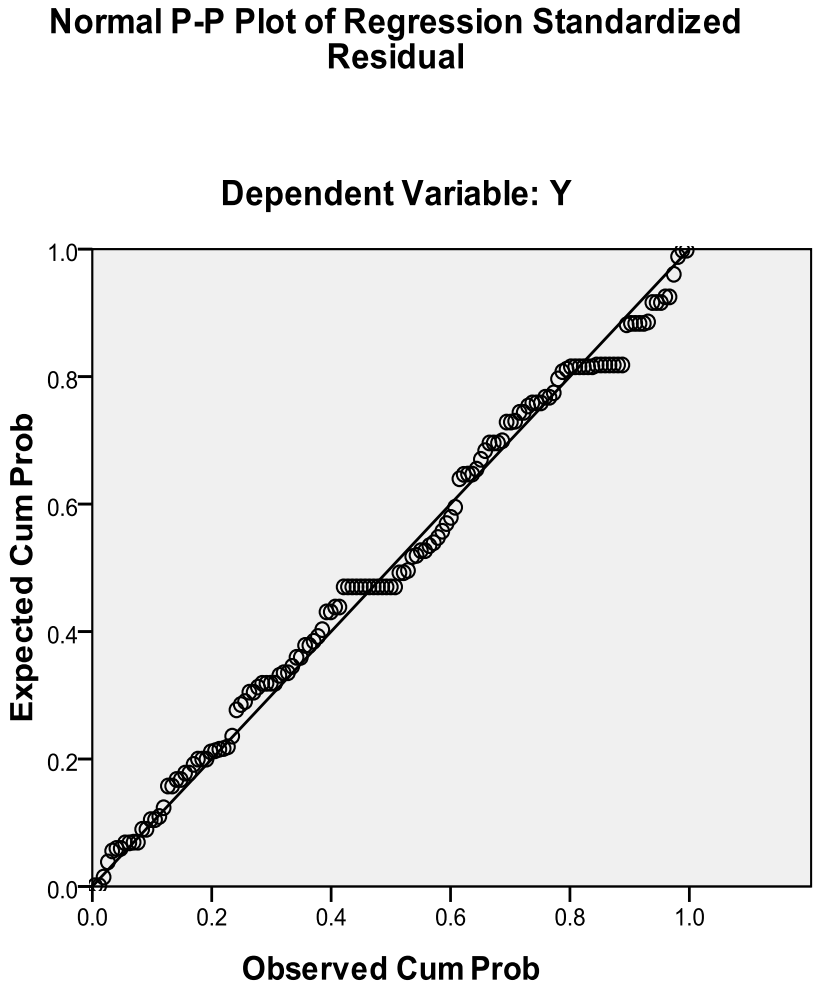
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-29	27	19.4	19.4	19.4
	30-41	43	30.9	30.9	50.4
	42-53	37	26.6	26.6	77.0
	54-65	19	13.7	13.7	90.6
	66-78	13	9.4	9.4	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.400	.485	.533	.567	.665
	X1	.400	1.000	.682	.735	.605	.422
	X2	.485	.682	1.000	.583	.699	.445
	X3	.533	.735	.583	1.000	.588	.471
	X4	.567	.605	.699	.588	1.000	.535
	X5	.665	.422	.445	.471	.535	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Y	139	139	139	139	139	139
	X1	139	139	139	139	139	139
	X2	139	139	139	139	139	139
	X3	139	139	139	139	139	139
	X4	139	139	139	139	139	139
	X5	139	139	139	139	139	139

Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas



Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Regresi Linear secara Sendiri-sendiri (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.032	1.382		2.917	.004
	X1	-.142	.071	-.195	-1.990	.049
	X2	.081	.066	.114	1.240	.217
	X3	.245	.081	.277	3.036	.003
	X4	.158	.073	.195	2.159	.033
	X5	.460	.071	.462	6.469	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier secara Bersama-sama (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.394	5	32.679	31.626	.000[a]
	Residual	137.426	133	1.033		
	Total	300.820	138			

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

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 15. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737[a]	.543	.526	1.017

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

b. Dependent Variable: Y

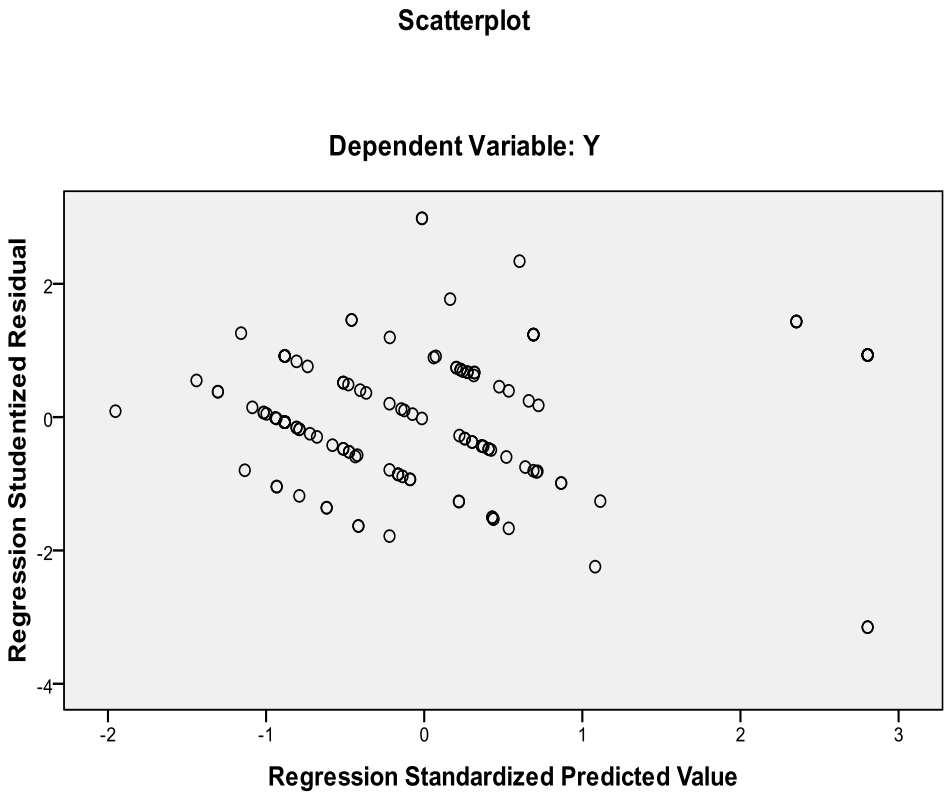
Lampiran 16. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.359	2.785
	X2	.403	2.479
	X3	.413	2.423
	X4	.421	2.375
	X5	.674	1.483

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 18. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	.737[a]	.543	2.208

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

b. Dependent Variable: Y