

**PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN  
PETUGAS LABORATORIUM YANG DIPERSEPSIKAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**(Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari  
Kabupaten Sukoharjo)**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan



Oleh :  
**Yuliana**  
09160566N

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Tugas akhir :**

**PENGARUH KEPRIBADIAN DAN KETERAMPILAN  
PETUGAS LABORATORIUM YANG DIPERSEPSIKAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari  
Kabupaten Sukoharjo)**

**Oleh :  
Yuliana  
09160566N**

Surakarta, 13 Juli 2017

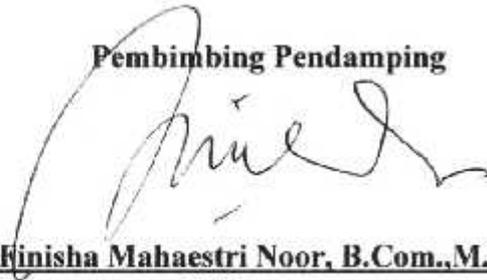
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir,

**Pembimbing Utama**



**Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc  
NIS. 01.08.094**

**Pembimbing Pendamping**



**Hinisha Mahaestri Noor, B.Com., M.PH  
NIS.**

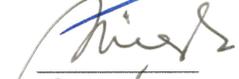
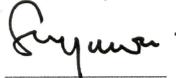
## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir :

**PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN  
PETUGAS LABORATORIUM YANG DIPERSEPSIKAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari,  
Kabupaten Sukoharjo)**

Oleh :  
Yuliana  
09160566N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 28 Juli 2017

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	: Dra. Elina Endang S, M.Si.		11/08 2017
Penguji II	: Dr. Y. Kristanto, SE, MM.		14 AUG 2017
Penguji III	: Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,M.PH		16/8 2017
Penguji IV	: Didik Setyawan, SE, MM, M.Sc.		14 AUG 2017

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



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

Ketua Program Studi  
D-IV Analisis Kesehatan



Tri Mulyowati, SKM, M.Sc.  
NIS. 01.2001.153

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN PETUGAS LABORATORIUM YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta. Pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM, M.Sc, selaku Kepala Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Didik Setyawan, SE, MM, M.Sc selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dengan sabar dan arahan sampai dengan selesainya skripsi ini.
5. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.Phil selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dengan sabar dan arahan sampai dengan selesainya skripsi ini.
6. Kepada segenap dosen, karyawan dan staff perpustakaan yang telah banyak membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga kecilku yang senantiasa memberikan dorongan semangat untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran, kritik yang membangun untuk meningkatkan kualitas skripsi tersebut. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat penulis pribadi pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surakarta, 13 Juli 2017

Penulis

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 13 Juli 2017

Hormat saya,



Yuliana

**NIM. 09160566 N**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2. Kepribadian.....	11
3. Keterampilan.....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III. METODE PENELITIAN.....	19
A. Rancangan Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel.....	19

1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	20
D. Definisi Operasional.....	22
1. Definisi Operasional Variabel.....	22
a. Kepuasan Pasien.....	22
b. Kepribadian Petugas Laboratorium.....	23
c. Keterampilan.....	23
E. Alat dan Instrumen Penelitian.....	24
F. Metode Pengumpulan Data.....	24
G. Teknik Analisa Data.....	25
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
a. Uji Validitas.....	25
b. Uji Reliabilitas.....	26
2. Pengujian Data Analisis.....	26
a. Uji Asumsi Klasik.....	26
1) Uji Multikolinearitas.....	26
2) Uji Autokorelasi.....	27
3) Uji Heteroskedastisitas.....	27
4) Uji Normalitas.....	28
5) Uji Linearitas.....	29
b. Uji Analisis Regresi.....	29
1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	29
2) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	30
3) Uji F (Uji Simultan).....	30
H. Skema Penelitian.....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Hasil.....	33
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
2. Berdasarkan Usia Responden.....	34
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
4. Berdasarkan Pekerjaan.....	36
B. Analisis Data.....	37
1. Uji Instrumen Penelitian.....	37
2. Pengujian Kualitas Data Penelitian.....	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Reliabilitas.....	38
c. Uji Normalitas.....	39
d. Uji Autokorelasi.....	41
e. Uji Multikolinieritas.....	42
f. Uji Heteroskedastisitas.....	43
g. Uji Hipotesis.....	44
1) Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
(1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
(2) Uji Statistik t.....	45
(3) Uji Simultan (F).....	47

C. Pembahasan.....	49
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan.....	53
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	34
Tabel 2. Karakteristik Usia Responden.....	34
Tabel 3. Karakteristik Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	35
Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 5. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 8. Hasil Uji Autokorelasi.....	42
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
Tabel 12. Hasil Uji Statistik t dan F.....	46

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2. Skema Penelitian.....	32
Gambar 3. Uji Normalitas.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	59
Lampiran 2. Rekap Data Kuisisioner.....	62
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	69
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	72
Lampiran 5. Hasil Uji Deskriptif Usia Responden.....	74
Lampiran 6. Hasil Uji Deskriptif Jenis Kelamin Responden.....	76
Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif Pekerjaan Responden.....	77
Lampiran 8. Hasil Uji Deskriptif Tingkat Pendidikan Responden.....	78
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi.....	80
Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas.....	84
Lampiran 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85
Lampiran 12. Tabel Durbin Watson.....	87
Lampiran 13. Tabel t statistik.....	88
Lampiran 14. Tabel r statistik.....	89
Lampiran 15. Surat Ijin Penelitian ke Puskesmas.....	90
Lampiran 16. Surat Keterangan .....	91

## INTISARI

**Yuliana, 2017. Pengaruh Kepribadian dan Keterampilan Petugas Laboratorium Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pasien. Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.**

Studi tentang kepuasan pasien menjadi bahasan penting dalam layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Studi ini menggunakan metode survei secara purposive sampling terhadap pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Responden yang digunakan sebanyak 147. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi liner berganda. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS version 21,0 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Hasil penelitian tersebut memberikan arti bahwa kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan baik, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepribadian, Keterampilan, Kepuasan pasien.

## ABSTRACT

**Yuliana, 2017. The Influence of Personality and Skills of the Laboratory Officer Perceived on Patient Satisfaction. Study on laboratory patient at Puskesmas Tawang Sari Sukoharjo District. D-IV Health Analyst Study Program, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.**

The study of patient satisfaction becomes an important topic in health care. The purpose of this study is to examine the influence of personality and skills of laboratory officer perceived on the satisfaction of patients in the Laboratory of Puskesmas Tawang Sari Sukoharjo District.

This study uses a purposive sampling survey method. Respondents used as many as 147. The analysis test used multiple linear regression analysis. The test was performed with the help of SPSS version 21.0 for Windows.

The results of this study indicate that all hypotheses are supported. The results of this study provide the substance that the personality and skills of well perceived laboratory personnel, will give effect to patient satisfaction.

Keywords : Personality, Skills, Patient satisfaction.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Puskesmas dan jajarannya (Puskesmas Induk, Puskesmas Pembantu, dan PKD) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Fungsi ke tiga Puskesmas tersebut dimaksudkan sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama, sehingga Puskesmas adalah tempat pertama yang seharusnya dikunjungi untuk memecahkan masalah-masalah kesehatan dasar. Puskesmas didirikan di tingkat kecamatan sehingga pelayanannya dapat menjangkau masyarakat di tingkat paling bawah (Dwilaksono, 2006).

Pandangan yang berkembang di masyarakat menggambarkan Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang diperuntukkan bagi masyarakat strata paling bawah, dan Puskesmas lebih sering dianggap masyarakat sebagai pusat pelayanan kesehatan yang bermutu paling rendah diantara pemberi pelayanan kesehatan pemerintah lainnya. Anggapan ini muncul karena minimnya pelayanan yang tersedia, kepribadian dan keterampilan petugas yang kurang profesional, prosedur administrasi yang lama, kebersihan kurang, dan peralatan tidak lengkap sesuai dengan tarif pelayanannya yang relatif murah dibandingkan dengan penyedia pelayanan jasa kesehatan yang lainnya (Dwilaksono,2016). Selain melayani pasien umum, Puskesmas juga bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan bagi pasien Jamkesda, JKN (PBI, Non PBI, BPJS Mandiri). Untuk pasien Jamkesda pembayarannya dijamin oleh pemerintah

daerah, sedangkan JKN cara pembayarannya adalah kapitasi oleh BPJS. Hal ini memperkuat kesan bahwa Puskesmas memang hanya ditujukan bagi masyarakat strata bawah. Penelitian secara khusus tentang kepuasan pelanggan di Puskesmas Tawangsari juga belum pernah dilakukan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka studi tentang kepuasan pasien di Puskesmas Tawangsari menjadi kajian penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Fenomena yang ditemukan, variabel yang berperan dalam pembentukan kepuasan pasien teridentifikasi adalah kepribadian dan keterampilan petugas (Siregar,2013; Prasastono,2015). Pemilihan kepribadian dan keterampilan sebagai faktor pendukung kepuasan pasien karena kedua hal tersebut langsung dapat dirasakan oleh pasien. Kepribadian petugas yang sopan, ramah, hormat, perhatian dan memahami terhadap kebutuhan pasien akan memberikan rasa nyaman kepada pasien. Sedangkan keterampilan yang dimiliki oleh petugas akan memberikan rasa percaya bahwa seorang petugas mampu memberikan pelayanan prima sesuai dengan bidangnya.

Fenomena pembentukan kepuasan yang dipengaruhi oleh kepribadian dan keterampilan diungkapkan oleh beberapa studi terdahulu. Siregar (2013) menyatakan bahwa kepribadian dan keterampilan karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dalam hal ini perlu dilakukan peningkatan agar kepuasan dapat maksimal. Begitu juga dengan Prasastono (2015) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepribadian dan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Surya Kediri. Hal yang sama diungkapkan oleh Muklis dan Kristiani (2006) bahwa terdapat hubungan

faktor individu (pengetahuan dan keterampilan) dengan kinerja petugas vaksinasi terhadap kepuasan pasien.

Berbagai studi tersebut menunjukkan bahwa kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium mempunyai peran dalam meningkatkan kepuasan pada berbagai cara penelitian. Studi ini mencoba mengkonfirmasi kembali pengaruh kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium terhadap kepuasan pada Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Maka studi mengajukan judul “PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KETERAMPILAN PETUGAS LABORATORIUM YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN” (Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo).

### **B. Rumusan Masalah**

Kepribadian dan keterampilan yang dipersepsikan adalah variabel yang dapat langsung dirasakan oleh pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam studi ini, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana pengaruh kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang di persepsikan terhadap kepuasan pasien laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Berdasarkan uraian tersebut, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepribadian petugas laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menguji :

1. Pengaruh kepribadian petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.
2. Pengaruh keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan dan mengkonfirmasi hubungan antara kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang

dipersepsikan terhadap kepuasan pasien dalam institusi pelayanan kesehatan.

- b. Bagi civitas akademik dapat untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi seluruh institusi pelayanan kesehatan khususnya laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawangasari Kabupaten Sukoharjo dalam upaya menguji pengaruh kepribadian dan keterampilan petugas laboratorium yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien sehingga dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Bagi Puskesmas Tawangasari Kabupaten Sukoharjo, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di laboratorium.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Konsep kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kerja (hasil) suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler, 2003). Sedangkan penjelasan Supranto (2006) dalam Suryani (2015) memaknai kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang dilakukan setelah pembelian dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul dari hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, Tjiptono (1996).

Kepuasan mengalami perkembangan dalam perspektif perilaku konsumen yang menjelaskan sebagai evaluasi pasien dengan membandingkan antara pelayanan kesehatan yang diterima seperti kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta keterampilan petugas pada saat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan (Arifah, 2013). Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas seseorang individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan yang

diberikan terpenuhi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa / pasien (Suryani, 2015).

Dalam penelitian yang dilakukan Arifah (2013), Lupiyoadi (2001) menjelaskan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan terdapat lima faktor yang harus diperhatikan yaitu : (1) kualitas produk; (2) kualitas pelayanan; (3) emosional; (4) harga; (5) biaya. Penjelasan alat ukur kepuasan menurut Azwar (1994) yang diacu oleh Rohima (2013) mengajukan lima dimensi alat ukur yaitu (1) Tersedia dan berkesinambungan (*available & continous*), artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit ditemukan dan ada setiap dibutuhkan; (2) Dapat diterima dan wajar (*acceptable & appropriate*) artinya pelayanan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan serta bersifat wajar; (3) Mudah dicapai (*accessible*) terutama dari segi lokasi, pengaturan distribusi sarana kesehatan sangat penting agar merata di pedesaan maupun perkotaan; (4) Mudah dijangkau (*affordable*) dari segi biaya, diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat; (5) Bermutu (*quality*) pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna dengan cara penyelenggaraan yang sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Studi lain tentang alat ukur kepuasan yang dilakukan oleh Firdaus dan Muhlisin (2010) menjelaskan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain : (1) Pelayanan medis meliputi sikap dan perilaku

dokter saat memeriksa, kesungguhan dan kecepatan dokter dalam melayani, pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan yang terstandar, mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dan bisa memberikan rasa aman dan merahasiakan semua informasi yang diberikan kepada pasien; (2) Pelayanan keperawatan, hal ini meliputi sikap profesional petugas saat berinteraksi, keterampilan dalam pelayanan, penjelasan terhadap tindakan yang dilakukan, tanggapan terhadap keluhan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Firdaus dan Muhlisin (2010) juga mengajukan alat ukur kepuasan yaitu, (3) Pelayanan laboratorium yang meliputi sikap dan perilaku yang sopan, ramah dan profesional, kemampuan petugas laboratorium dalam memberikan penjelasan terhadap tindakan pemeriksaan yang akan dilakukan, kelengkapan sarana laboratorium dan kepastian lama waktu mendapatkan hasil pemeriksaan; (4) Pelayanan gizi, hal yang dinilai meliputi variasi menu makanan, sikap dan perilaku petugas dalam menghidangkan makanan, penjelasan petugas terhadap makanan yang disajikan, kebersihan makanan dan tempatnya, serta penampilan/cara penyajian makanan.

Bahasan lain alat ukur kepuasan yang diajukan Firdaus dan Muhlisin (2010) yaitu, (5) Pelayanan farmasi yang meliputi ketersediaan obat-obatan di apotek RS, pelayanan petugas apotek, penjelasan petugas tentang penggunaan obat-obatan, kecepatan pelayanan, dan kondisi ruang tunggu; (6) Pelayanan administrasi yang meliputi pelayanan petugas administrasi, pelayanan pendaftaran, cara pembayaran / biaya, pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit dan menyulitkan, serta sikap dan perilaku petugas yang terampil dan

profesional yang mampu memberikan jawaban pertanyaan mengenai administrasi termasuk juga tarif pelayanan.

Selain itu bahasan lain alat ukur kepuasan yang diajukan Firdaus dan Muhlisin (2010) yaitu, (7) Sarana dan fasilitas umum, dalam hal ini sarana dan fasilitas yang dinilai meliputi kelengkapan alat, keamanan pasien dan pengunjung, penerangan lampu, tempat parkir kendaraan, fasilitas ibadah, serta taman dan taman bermain untuk anak; (8) Keadaan dan fasilitas ruang perawatan yang meliputi : kebersihan dan kerapian ruang perawatan, penerangan lampu pada ruang perawatan, perabot dan elektronik diruang perawatan, kebersihan sprei, selimut, gordena, dan ruang yang bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa).

Pendapat lain tentang alat ukur kepuasan dalam studi yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) ada empat aspek yang dapat diukur yaitu : (1) kenyamanan, yang meliputi lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman dan lain sebagainya; (2) hubungan pasien dengan petugas rumah sakit. Petugas dalam melayani pasien bersikap ramah, memiliki kepribadian yang baik, sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap pasien; (3) kompetensi teknis petugas, petugas dalam melayani pasien harus mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi petugas yang baik seperti kecepatan pelayanan pendaftaran keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, keberanian mengambil tindakan; (4) biaya, yaitu jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, yang berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan review alat ukur yang sudah dilakukan, studi ini mengacu pada alat ukur kepuasan yang dikembangkan oleh Firdaus dan Muhlisin(2010) dengan melakukan modifikasi. Modifikasi yang dilakukan adalah tidak semua alat ukur yang dikembangkan oleh Firdaus dan Muhlisin(2010) digunakan. Hal ini dikarenakan obyek penelitian yang digunakan oleh Firdaus dan Muhlisin(2010) menggunakan obyek Rumah Sakit, sedangkan studi ini menggunakan obyek Puskesmas yang karakteristik pelayanannya lebih sederhana.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh keragaman variabel antara lain kepribadian dan keterampilan. Studi Siregar (2013) menyatakan bahwa kepribadian dan keterampilan karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dalam hal ini perlu dilakukan peningkatan agar kepuasan dapat maksimal. Begitupula dengan Prasastono (2015) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepribadian dan kemampuan kerja terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Surya Kediri. Hal yang sama diungkapkan oleh Muklis dan Kristiani (2006) bahwa terdapat hubungan faktor individu yang meliputi pengetahuan dan keterampilan dengan kinerja petugas vaksinasi terhadap kepuasan pasien. Dalam studi ini peneliti ingin menguji pengaruh kepribadian dan keterampilan terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan menurut Arifah (2013) menyatakan bahwa keterampilan sebagai pembentuk kepuasan dimana keterampilan merupakan salah satu kriteria penelitian kualitas jasa yang berpengaruh terhadap citra, dimana pengetahuan dan keterampilan sangat dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan berpengaruh positif

terhadap kepuasan pasien. Penjelasan masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut.

## **2. Kepribadian**

Konsep kepribadian dijelaskan dari beberapa kajian yang diterangkan oleh Widyasari *et al*, (2007) yang diacu dalam Garver dan Michael (1998) menyebutkan bahwa kepribadian adalah pengaturan dinamis yang tersembunyi dalam diri seseorang yang merupakan suatu sistem yang akan menciptakan susunan karakteristik tingkah laku, pikiran dan perasaan seseorang. Kepribadian juga diartikan sebagai kombinasi dari keseimbangan karakteristik fisik dan mental yang memberikan identitas seseorang (Kreitner & Angelo, 2001). Kepribadian merupakan satu kesatuan psikologi yang sifatnya unik dan dinamik yang didalamnya terkandung kebiasaan-kebiasaan dan sikap-sikap yang sangat berguna dalam menghadapi dan menyesuaikan tuntutan hidup dan kehidupan seseorang, Hadjam (1997).

Kepribadian mewakili karakteristik seseorang yang dicatat untuk susunan tetap dari perasaan, pikiran dan tingkah laku. Menurut Sugiyanto dan Sunaryo (1980) menyebutkan bahwa kepribadian merupakan suatu ciri yang menetap dan sekaligus merupakan kecenderungan perilaku yang tampak keluar. Sedangkan Swagler dan Jome (2005) menjelaskan bahwa dalam berbagai riset, aspek kepribadian telah terbukti berpengaruh pada perilaku individu yang akan memicu motivasi individu dalam bekerja.

Perkembangan kepribadian menuju taraf yang optimal, sejalan dengan tuntutan untuk dapat bergaul di tengah-tengah masyarakat di berbagai golongan,

lapisan, pangkat maupun teologi. Kepribadian senantiasa berkembang terus menerus dan mengalami perubahan. Karyawan yang dalam pekerjaannya secara langsung berhadapan dengan pasien harus secara fisik dan mental siap sebelum memulai pekerjaan. Tuntutan dunia pekerjaan dimana karyawan harus bekerja secara profesional dalam melayani pasien sesuai bidang kerjanya. Sikap dan kepribadian dari karyawan tersebut akan terlihat pada saat karyawan memberikan pelayanan kepada pasien (Prasastono, 2015).

Diungkapkan oleh Prasastono (2015) yang diacu dalam Sugiarto (2003) menyatakan bahwa kepribadian atau *personality* dapat dinilai melalui kriteria tertentu yaitu : (1) Sopan santun dimaknai bahwa seorang petugas pelayanan kesehatan mampu memberikan pelayanan, menyenangkan pasien dengan sopan santun yang baik, ramah dan memberikan senyuman; (2) Keinginan membantu orang lain yaitu memiliki keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu orang lain; (3) Menghormati dan menghargai orang lain, seorang petugas kesehatan harus menghormati dan menghargai orang lain terutama pasien.

Pengukuran kepribadian oleh Prasastono (2015) yang diacu dalam Sugiarto (2003) juga menjelaskan (4) Bertanggungjawab yaitu memiliki rasa tanggungjawab terhadap apa yang dikerjakan sehingga hasil pelayanan dapat memuaskan pelanggan dan secara langsung akan memberikan pengaruh terhadap orang lain; (5) Memiliki cara berpikir yang teratur dan teroganisir, pemikiran ini perlu agar petugas mudah menyelesaikan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketelitian, ketepatan yang tinggi; (6) Rapi, dimaknai sebagai kerapian merupakan bukti bahwa petugas memiliki rasa bangga terhadap dirinya sendiri dan dengan pekerjaannya; (7) Tepat,

teliti dan akurat, karena hal tersebut merupakan nilai yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan.

Bahasan lain alat ukur kepribadian oleh Prasastono (2015) yang diacu dalam Sugiarto (2003) adalah (8) Setia terhadap manajemen, karena petugas yang setia/loyal terhadap perusahaan akan mampu bekerjasama dengan pihak lain untuk menjalankan pelayanan; (9) Berbicara secara bijaksana yaitu, dalam berbicara dan bertindak dengan melakukan segala sesuatu secara benar, hal tersebut menjadi ciri seseorang memiliki kepribadian yang kuat; (10) Memiliki dorongan yang kuat untuk menjadi petugas pelayanan kesehatan yang baik dan mencintai pekerjaan; (11) Menggunakan kecerdasan/akal sehat untuk memahami orang lain karena akan mengasah intuisi/perasaan petugas terhadap apa yang diinginkan pasien saat berinteraksi dengan pasien.

Penjelasan lain alat ukur kepribadian oleh Prasastono (2015) yang diacu dalam Robbins (2008) bahwa pembentukan kepribadian terdiri dari 5 (lima) dimensi besar *Myers-Briggs Type Indicator* (MBTI) yang terdiri dari : (1) Ekstraversi, yaitu penggambaran kepribadian yang senang bergaul, banyak bicara dan memiliki ketegasan; (2) Mampu bersepakat yang dimaknai dengan baik hati, kooperatif dan mempercayai; (3) Mendengarkan kata hati yang merujuk pada pemusatan perhatian pada seseorang; (4) Kemantapan emosional yang dicirikan dengan ketenangan, gairah dan terjamin; dan (5) Keterbukaan yang digambarkan sebagai seseorang yang imajinatif, berpengetahuan dan sensitif.

Studi lain mengenai alat ukur menurut Gunarsa (2003) yang diacu oleh Muchlasin (2004) menjelaskan bahwa petugas pelayanan kesehatan dalam

melayani harus memiliki ciri yaitu jujur dan memiliki rasa humor. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepribadian petugas tersebut wajib dimiliki dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan bahasan alat ukur yang telah diuraikan dalam membangun variabel kepribadian, maka dalam studi ini mengacu pada dimensi kepribadian yang dikembangkan oleh Prasastono yang diacu dari Robbins (2008). Penggunaan dimensi tersebut dirasa dapat mewakili pengukuran kepribadian karyawan di Puskesmas.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa kepribadian mempunyai peran dalam mempengaruhi kepuasan. Konsep yang dibangun oleh Muchlasin (2004) yang diacu dalam Tjiptono (1996) yang menyebutkan bahwa petugas yang melayani dengan ramah, informatif, responsif dan suportif akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini senada dengan hasil studi Firdaus dan Muhlisin (2010) yang mengajukan alat ukur kepuasan pelayanan laboratorium yang baik yaitu memberikan kepuasan kepada pasien meliputi sikap dan perilaku yang sopan, ramah dan profesional yang diharapkan oleh pasien terhadap petugas laboratorium meliputi kemampuan petugas laboratorium dalam memberikan penjelasan terhadap tindakan pemeriksaan yang akan dilakukan, kelengkapan sarana laboratorium dan juga mengenai kepastian lama waktu mendapatkan hasil pemeriksaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepribadian petugas kesehatan yang ramah, sopan, perhatian dan informatif dalam memberikan pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka rumusan hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H1 : Kepribadian petugas laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien.**

### **3. Keterampilan**

Keterampilan adalah kemampuan seseorang menerapkan pengetahuan ke dalam bentuk tindakan. Keterampilan seorang karyawan diperoleh melalui pendidikan dan latihan (Yuliasuti, 2007). Definisi lain tentang keterampilan menurut Nisak (2015) yang diacu dalam Sudarmanto (2009) adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain. Penjelasan tersebut dimaknai bahwa keterampilan sebagai pengetahuan, keahlian, kemampuan atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan. Bentuk keterampilan yang dimiliki merupakan penguasaan terhadap tugas, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Pendapat lain tentang keterampilan juga dijelaskan Wibowo (2014) yang mengajukan bahwa keterampilan adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Keterampilan diinterpretasikan sepadan dengan kompetensi, kemampuan, kecakapan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi (Nisak, 2015).

Keterampilan juga dapat dijelaskan dengan menggunakan makna kompetensi. Kompetensi sendiri dimaknai sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau

karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan (Moehariono,2014). Hal ini dimaknai bahwa, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performa secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan. Maka disimpulkan bahwa keterampilan merupakan kompetensi yang dimiliki individu yang memiliki karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukannya untuk melakukan tugas dan tanggungjawab secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

Penerapan keterampilan karyawan pada layanan kesehatan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien menganggap bahwa pengetahuan dan keterampilan para karyawan pada suatu penyedia jasa sangat dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Karyawan kesehatan mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan terhadap publik melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan (Arifah, 2013). Hal ini senada dengan Muchlasin (2004) yang diacu dalam Tjiptono (1996) yang menyebutkan bahwa petugas yang mempunyai kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang mempunyai kompetensi (keterampilan dan pengetahuan) yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

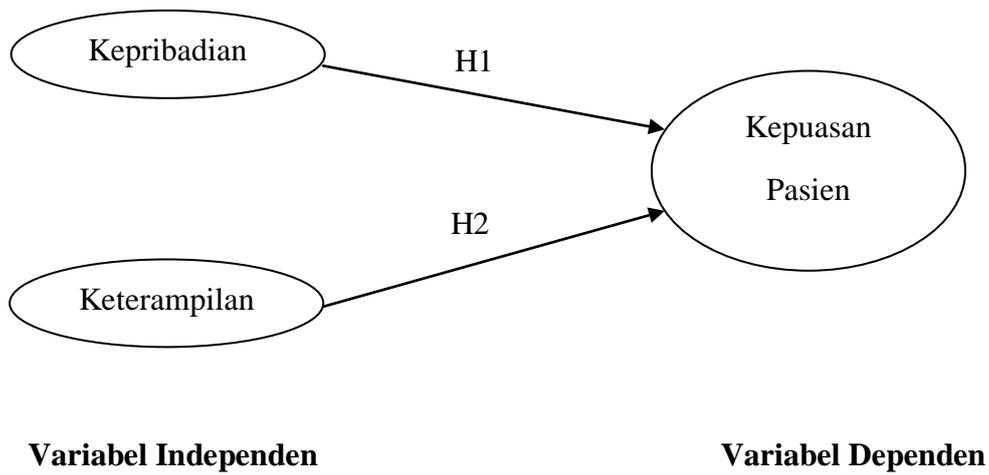
Studi terdahulu masih terdapat keragaman alat ukur dalam membangun variabel keterampilan (Polak, 2012; Yanuardi, 2013). Studi yang dilakukan Polak (2012) mengajukan alat ukur keterampilan yaitu : keterampilan dasar, keterampilan teknis, keterampilan hubungan antar personal dan keterampilan penyelesaian masalah. Namun pada studi yang dilakukan oleh Yanuardi (2013) mengajukan penyederhanaan alat ukur keterampilan dengan menggunakan tiga alat ukur yaitu : keterampilan teknis, keterampilan hubungan manusia dan keterampilan konseptual. Berdasarkan penjelasan tersebut, studi ini menggunakan alat ukur yang dikembangkan oleh Polak (2012) karena dirasa lebih lengkap dalam mengukur keterampilan tenaga kesehatan di Puskesmas.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, sikap terhadap kinerja perawat dalam penatalaksanaan kasus flu burung di RSUP H. Adam Malik Medan, yang mempunyai dampak terhadap kepuasan pasien (Yuliasuti, 2007). Hasil yang sama diungkapkan dalam studi yang dilakukan oleh Arifah (2013) yang menyatakan bahwa keterampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan studi yang telah diuraikan tersebut peneliti merumuskan hipotesa sebagai berikut :

**H2 : Keterampilan petugas laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien.**

## B. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian maka dapat digambarkan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :



**Gambar 1 : Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif yaitu jenis penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain kemudian dilakukan uji statistik pada data tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan (Sugiarto *et al*, 2001). Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini dikategorikan ke dalam penelitian *cross sectional* yang artinya hanya mengambil data penelitian pada satu kurun waktu tertentu (Sarwono, 2006). Penelitian ini menggunakan metode survei dengan alat pengumpul datanya adalah kuisioner.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Laboratorium Rawat Jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo pada bulan April 2017. Obyek penelitian yang digunakan adalah pasien rawat jalan dengan pelayanan langsung di laboratorium.

#### **C. Populasi dan Sampel**

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

Populasi adalah keseluruhan dari unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti (Sugiarto *et al*, 2001). Target populasi dalam penelitian ini

adalah pasien rawat jalan dengan pelayanan langsung di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

## 2. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik yang sampling yang diambil dengan tujuan dan maksud tertentu oleh peneliti. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014).

Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo yang berusia minimal 17 tahun.
- b. Dapat membaca dan menulis.
- c. Dapat berkomunikasi dengan baik.
- d. Sehat rohani serta bersedia menjadi responden dalam penelitian.
- e. Responden minimal sudah 3 kali melakukan pemeriksaan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Sampel yang diambil sebanyak 147 pasien. Pengambilan sampel ditentukan dengan perhitungan rumus menurut *Isac dan Michael*, dengan uraian sebagai berikut, Sarwono (2006) :

Rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{3,481 \times 254 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (254-1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\
&= \frac{221,0435}{0,05^2 (253) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\
&= \frac{221,0435}{0,6325 + 0,87025} \\
&= 147,09266345 \\
&= 147
\end{aligned}$$

Keterangan :

$\lambda$  = Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan

Untuk derajat kebebasan (dk) = 1 dan

Kesalahan 5 % harga Chi kuadrat = 3,481

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

d = Perbedaan antara rata – rata sampel dengan rata – rata populasi (0,05)

N = Jumlah populasi = 254

S = Jumlah sampel = 147

## D. Definisi Operasional

### 1. Definisi Operasional Variabel

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

#### a. Kepuasan Pasien

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (*perceived performance*) dengan ekspektasinya (Kotler, 2007).

Dari studi Firdaus dan Muhlisin (2010) kepuasan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Pasien merasa puas atas penjelasan petugas laboratorium terhadap tindakan medis dalam memberikan pelayanan.
- 2) Pasien merasa puas terhadap kelengkapan peralatan laboratorium sebagai penunjang medis.
- 3) Pasien merasa puas terhadap sikap dan perilaku petugas pada saat melakukan pemeriksaan.
- 4) Pasien merasa puas terhadap keterampilan petugas laboratorium dalam melakukan pengambilan darah.
- 5) Pasien merasa puas terhadap lama waktu mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium.

#### b. Kepribadian petugas laboratorium

Kepribadian adalah pengaturan dinamis yang tersembunyi dalam diri seseorang yang merupakan suatu sistem yang akan menciptakan susunan karakteristik tingkah laku, pikiran, dan perasaan seseorang, (Widyasari *et al*, 2007).

Indikator kepribadian diukur berdasarkan studi Prasastono (2015) yaitu :

- 1) Ekstraversi, yaitu penggambaran kepribadian yang senang bergaul, banyak bicara dan memiliki ketegasan.
- 2) Mampu bersepakat yang dimaknai dengan baik hati, kooperatif dan dapat dipercaya.
- 3) Mendengarkan kata hati yang merujuk pada pemusatan perhatian pada seseorang.
- 4) Kemantapan emosional yang dicirikan dengan ketenangan, gairah dan terjamin.
- 5) Keterbukaan yang digambarkan sebagai seseorang yang imajinatif, berpengetahuan dan sensitif.

#### c. Keterampilan

Keterampilan menurut Wibowo (2014) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Keterampilan tersebut diukur dengan indikator dari Polak (2012) yaitu :

- 1) keterampilan dasar

- 2) keterampilan teknis
- 3) keterampilan hubungan antar personal
- 4) keterampilan penyelesaian masalah.

### **E. Alat dan Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data. Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang penelitian. Data penting yang dilakukan dalam penelitian ini berespon pada responden, dimana data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuisioner terhadap pasien rawat jalan di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo yang dapat membaca dan menulis.

### **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yaitu suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah skala *Likert*, Sarwono (2006) menjelaskan bahwa Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap *item instrument* yang menggunakan skala *Likert* mempunyai tingkat preferensi jawaban dari yang sangat positif (*favourable*) yaitu 5 – 4 – 3 – 2 – 1 sampai sangat negative (*unfavourable*) yaitu 1 - 2 – 3 – 4 – 5.

Tingkat preferensi jawaban skala *Likert* sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (S)

Hasil dari perhitungan skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan komputer menggunakan bantuan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel penelitian.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2001).

Dalam hal ini digunakan *item* pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Untuk mengukur tingkat validitas *item-item* pertanyaan kuisisioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan menggunakan korelasi antar skor *item* pertanyaan dengan skor variabel. Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing *item* pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien *item* pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut dinilai tidak *valid*.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 21.0 for Windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *p value* nilai signifikansi kurang dari 0,05 % (5 persen) maka *item* pertanyaan tersebut *dinyatakan* valid dan sebaliknya jika nilai *p value* atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 % (5 persen) dinilai tidak *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas data digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuisioner dinyatakan *reliable* atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu . Pengukuran reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha ( $\alpha$ )*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha ( $\alpha$ )* > 0,60 (Ghozali, 2011). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

2. Pengujian Data Analisis

a. Uji Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah analisis regresi bertingkat.

Uji asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari :

1) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model uji regresi yang baik seharusnya tidak menjadi korelasi diantara variabel

independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinearitas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya; (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Problem multikolinearitas dapat ditoleransi jika nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  (Ghozali, 2011).

## 2) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya), jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Persamaan tersebut dikatakan baik jika regresi bebas dari autokorelasi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah uji autokorelasi dapat menggunakan uji D-W (*Durbin Watson*) pada output uji yang dibandingkan dengan nilai tabel pada nilai signifikansi 5% jumlah data penelitian serta jumlah variabel independennya (Ghozali, 2011).

## 3) 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 homokedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik pada uji heteroskedastisitas yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ZPRED dengan residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola-pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

#### 4) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas ini ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Alat uji yang digunakan adalah dengan analisis grafik histogram dan grafik *normal probability plot*.

Dasar pengambilan keputusan dengan analisis grafik *normal probability plot* adalah :

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi syarat normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi syarat asumsi normalitas.

#### 5) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Uji linearitas dapat menggunakan *Durbin Watson* yang digunakan untuk melihat ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi.

#### b. Uji Analisis Regresi

Alat ukur regresi terdiri dari tiga bagian :

##### 1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (X) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien ( $R^2$ ) antara 0 – 1. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

## 2) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen (X) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang menyatakan bahwa variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

## 3) Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui signifikansi model regresi dengan menguji semua variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini dengan cara membandingkan nilai F hasil dengan perhitungan dengan nilai F tabel, bila nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$  (Ghozali, 2011).

### a) Menentukan Formulasi Hipotesa

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya variabel X1, X2 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$ , artinya variabel X1, X2 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

### b) Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )

### c) Menentukan signifikansi

Nilai signifikansi ( $p \text{ value}$ )  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

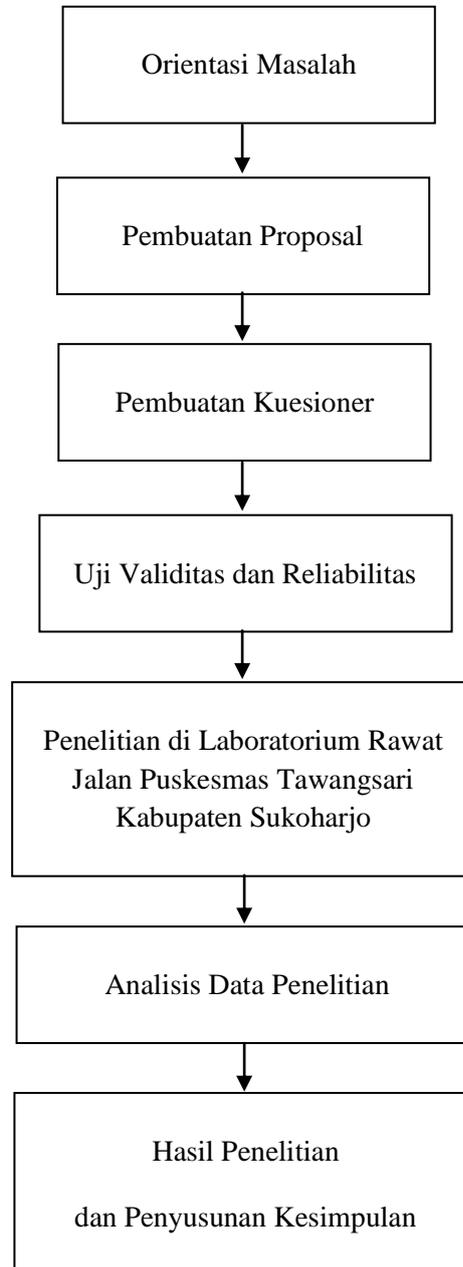
Nilai signifikansi (*p value*)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

d) Membuat kesimpulan

Bila (*p value*)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya *variable independent* secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi *variable dependent*.

Bila (*p value*)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya *variable independent* secara simultan tidak mempengaruhi *variable dependent*.

## H. Skema Penelitian



**Gambar 2. Skema Penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan hasil penelitian ini terbagi menjadi tiga sub bahasan. Sub bahasan pertama tentang deskripsi hasil mengenai karakteristik responden. Sub bahasan kedua menjelaskan tentang analisis hasil penelitian dan sub bahasan ketiga menjelaskan tentang pembahasan dari analisis hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan dengan pelayanan langsung di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Kuisisioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 147 kuisisioner. Seluruh kuisisioner terisi dengan lengkap. Jumlah data yang diambil sesuai dengan syarat ketetapan dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini.

#### **A. Deskripsi Hasil**

Karakteristik responden dengan obyek pasien rawat jalan dengan pelayanan langsung di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

##### **a. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Salah satu karakteristik populasi yang perlu diketahui adalah jenis kelamin responden, karena jenis kelamin seseorang sedikit banyak mempengaruhi persepsi dalam menjawab kuisisioner yang diberikan oleh peneliti. Berdasarkan jenis kelamin responden, peneliti membedakan atas dua kelompok yaitu laki-

laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki – laki	26	17.7
2	Perempuan	121	82.3
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Frekuensi jenis kelamin responden pada tabel 1 terlihat bahwa jumlah responden yang merupakan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 26 responden (17,7%) dan responden perempuan sebanyak 121 (82,3%), lebih tinggi bila dibandingkan dengan responden laki-laki karena berdasarkan data kependudukan untuk wilayah di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo di dominasi perempuan.

b. Berdasarkan Usia Responden

Usia responden dapat mempengaruhi pola pikir, sikap serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi. Distribusi responden dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	18 - 22 tahun	17	11.6
2	23 - 27 tahun	22	15
3	28 - 32 tahun	11	7.5
4	33 - 37 tahun	21	14.3
5	38 - 42 tahun	29	19.7
6	> 43 tahun	47	32
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi karakteristik usia, responden terbanyak adalah usia > 43 tahun sebanyak 47 responden (32,0%) dimana usia tersebut responden sudah dewasa dan matang dalam berpikir dan membuat keputusan serta memahami isi kuisisioner. Jumlah terendah pada responden dengan usia 28 – 32 tahun sebanyak 11 responden (7,5%).

c. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang, maka akan mempengaruhi dalam penilaian responden terhadap mutu pelayanan yang ada di Puskesmas serta kepuasan responden terhadap mutu tersebut. Distribusi tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	16	10.9
2	SMP	43	29.3
3	SMA	65	44.2
4	AKADEMI/D2/D3	11	7.5
5	SARJANA(S1/S2/S3)	12	8.2
6	LAIN-LAIN	0	0
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 3 distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden, menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 16 responden (10,9%), SMP sebanyak 43 responden (29,3%), SMA sebanyak 65 responden (44,2%), Akademi/D2/D3 sebanyak 11 responden (7,5%), Sarjana (S1/S2/S3) sebanyak 12 responden (8,2%). Dari data tersebut diketahui bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak adalah SMA. Pendidikan berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang tentang isi dan maksud kuesioner

yang dipahami kepada responden oleh peneliti. Responden yang memiliki pendidikan tinggi lebih cepat mengerti dengan penjelasan dari peneliti tentang kuesioner dibandingkan dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir yang lebih rendah.

d. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan berpengaruh terhadap pendapatan pasien, sehingga mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan untuk mencari tempat pelayanan kesehatan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Distribusi karakteristik pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

**Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentasi (%)
1	PNS	3	2
2	TNI/POLRI	0	0
3	SWASTA	80	54.4
4	PETANI	8	5.4
5	PELAJAR/MAHASISWA	0	0
6	LAIN-LAIN	56	38.1
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4 distribusi frekuensi pekerjaan responden, menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 3 responden (3%), Swasta sebanyak 80 responden (54,4%), hal ini disebabkan banyak pegawai swasta mendapatkan jaminan kesehatan dari tempat mereka bekerja. Jumlah responden Petani sebanyak 8 responden (5,4%) dan pekerjaan lain-lain sebanyak 46 responden (31,3%).

## **B. Analisis Data**

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

Bab ini bertujuan untuk menjelaskan hasil-hasil yang diperoleh melalui pengujian statistik yang dilakukan. Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dikemukakan hasil pengujian validitas dan reliabilitas data penelitian. Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk memastikan bahwa data penelitian yang diperoleh dapat diyakini kebenarannya yang selanjutnya dapat menjamin keakuratan analisa hasil yang dilakukan. Oleh karena itu pembahasan difokuskan pada pengujian kualitas data penelitian dan pengujian hipotesis.

### **2. Pengujian Kualitas Data Penelitian**

Pengujian kualitas data penelitian meliputi pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang didesain dapat mengukur konstruk dengan baik. Sedangkan pengujian reliabilitas digunakan untuk menjelaskan tingkat konsistensi dari masing-masing indikator dalam menjelaskan konstraknya. Berikut ini adalah penjelasannya.

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

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2011). Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan *SPSS version 21.0 for Windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *p value*/nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5 persen) maka item pertanyaan

tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai *p value* atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5 persen) maka dinilai tidak *valid*. Hasil uji validitas dari butir-butir pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pertanyaan	r - hitung	r - tabel	Signifikansi	Ket
<b>Kepribadian</b> (X1)	X1.1	0,752	0,1620	0,000	Valid
	X1.2	0,744		0,000	Valid
	X1.3	0,846		0,000	Valid
	X1.4	0,813		0,000	Valid
	X1.5	0,831		0,000	Valid
<b>Keterampilan</b> (X2)	X2.1	0,729		0,000	Valid
	X2.2	0,783		0,000	Valid
	X2.3	0,786		0,000	Valid
	X2.4	0,818		0,000	Valid
<b>Kepuasan</b> (Y)	Y1	0,864		0,000	Valid
	Y2	0,900		0,000	Valid
	Y3	0,798		0,000	Valid
	Y4	0,696		0,000	Valid
	Y5	0,818		0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa indikator variabel semua pertanyaan memiliki signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 (5 persen) dan r hitung lebih dari r tabel maka *item* pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengujian responden di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuisioner dikatakan *reliable* atau handal

jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Pengukuran reliabilitas dengan menggunakan metode pengujian *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Hasil uji *reliability* ditunjukkan dalam tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Alpha	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
1	Kepribadian (X1)	$> 0,6$	0,850	Reliabel
2	Keterampilan (X2)	$> 0,6$	0,774	Reliabel
3	Kepuasan (Y)	$> 0,6$	0,866	Reliabel

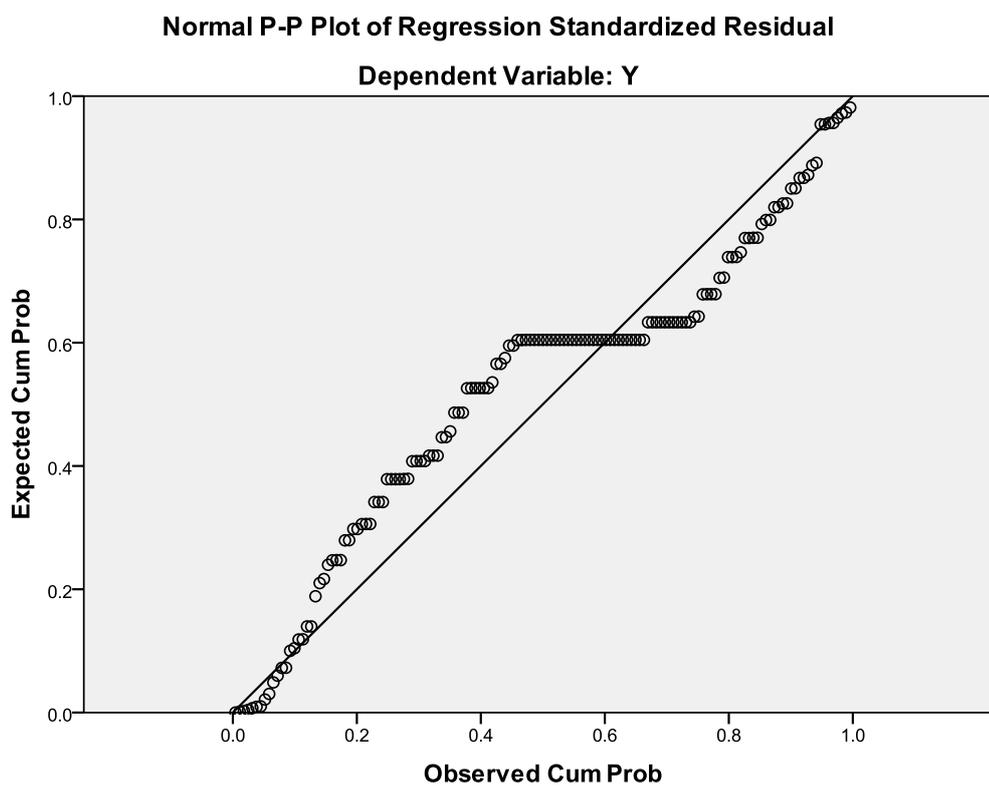
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Nilai koefisien reliabilitas dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% karena perhitungan nilai koefisien reliabilitas melibatkan nilai korelasi *product moment*. Tabel diatas menunjukkan bahwa r untuk semua kuisisioner lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% yaitu sebesar  $> 0,6$  % sehingga seluruh kuisisioner dinyatakan *reliable*/handal.

#### c. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Normalitas variabel-variabel pengganggu ini dapat dilihat pada diagram *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* (Gambar 2). Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal. Deteksi normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* (Ghozali, 2005).

Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat grafik *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, tetapi jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada gambar 3.



**Gambar 3. Uji Normalitas**

Uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, data dinyatakan normal apabila signifikansinya  $> 0,05$ . Hasil uji normalitas ditunjukkan pada tabel 7 berikut.

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas**

One sample K-S	Sig	Kriteria Normal	Keterangan
	0,090	$> 0,05$	Normal

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai sig sebesar 0,090 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa populasi data terdistribusi secara normal.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya), jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Persamaan tersebut dikatakan baik jika regresi bebas dari autokorelasi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah uji autokorelasi dapat menggunakan uji D-W (*Durbin Watson*) pada output uji yang dibandingkan dengan nilai tabel pada nilai signifikansi 5% jumlah data penelitian serta jumlah variabel independennya. Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:  $du < dw < 4-du$  maka tidak terjadi autokorelasi;  $dw < dl$  atau  $dw > 4-dl$  artinya terjadi autokorelasi dan jika  $dl < dw < dl$  atau  $4-du < dw < 4-dl$  artinya tidak ada kesimpulan yang pasti (Ghozali, 2011).

Nilai dU dapat dilihat dari tabel DW dengan signifikansi 0,05% dan jumlah data (n)=147, df2=144 dan jumlah variabel independen (k)=2 didapat nilai dU sebesar 1,7559. Hasil uji autokorelasi ditunjukkan pada tabel 8 berikut.

**Tabel 8. Hasil Uji Autokorelasi**

<b>D-W</b>	<b>dU (tabel)</b>	<b>4 - dU</b>	<b>Keterangan</b>
2,160	1,7559	2,2441	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Berdasarkan dari tabel 8 tersebut dapat dilihat bahwa nilai D-W sebesar 2,160 terletak diantara nilai dU sebesar 1,7559 dan 4-dU sebesar 2,2441. Maka dapat disimpulkan dalam regresi tersebut tidak terjadi autokorelasi.

e. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model uji regresi yang baik seharusnya tidak menjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolonieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya; (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur varibilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Pengambilan keputusan dapat didasarkan pada dua cara yaitu dengan cara pertama dengan melihat nilai *tolerance* dengan ketentuan yaitu bila nilai *tolerance* > 0,10 maka

tidak terjadi multikolinieritas; kedua dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factor*) bila  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2011).

Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Nilai VIF	Nilai Tolerance	Keterangan
Kepribadian (X1)	2,474	0,404	Tidak terjadi multikolinieritas
Keterampilan (X2)	2,474	0,404	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel 9 diketahui nilai VIF variabel Kepribadian (X1) dan Keterampilan (X2) sebesar 2,474 dan nilai *tolerance* sebesar 0,404, maka dapat diambil kesimpulan tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF sebesar 2,474 kurang dari 10 dan nilai *tolerance* sebesar 0,404 lebih besar dari 0,10.

f. 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 homokedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik pada uji heteroskedastisitas yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ZPRED dengan residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola-pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan

dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yaitu jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 10.

**Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Variabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Normal</b>	<b>Keterangan</b>
Kepribadian (X1)	0,439	0,05	Tidak heteroskedastisitas
Keterampilan (X2)	0,186	0,05	Tidak heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel 10 dapat dilihat bahwa variabel Kepribadian (X1) memiliki nilai sig 0,439 dan variabel Keterampilan (X2) memiliki nilai sig 0,186 dimana nilai sig tersebut lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### g. Uji Hipotesis

##### 1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepribadian dan Keterampilan terhadap kepuasan pasien. Alat ukur regresi dapat dilihat dari beberapa nilai, yaitu:

##### (1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (X) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien ( $R^2$ ) antara 0 – 1. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Hasil pengolahan data dengan bantuan komputer program SPSS versi 21,0 didapatkan hasil berikut:

**Tabel 11. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	0,804	0,646	0,641	1,48471

Prediktor (Konstanta), Kepribadian (X1), Keterampilan (X2)

Variabel Dependen: Kepuasan (Y)

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel 11 didapatkan hasil nilai R (korelasi) sebesar 0,804 yang artinya pengaruh Kepribadian dan Keterampilan terhadap Kepuasan pasien adalah 80,4% sedangkan nilai *Standard error* 1,48471 menunjukkan bahwa model terbentuk akurat sebesar 98,51529%, dimana semakin nilai *standard error* mendekati nol, maka model regresi akan semakin akurat. Sedangkan 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

(2) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen (X) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Pengambilan keputusan pada uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang menyatakan bahwa variabel independen secara

parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji tersebut dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

**Tabel 12. Hasil Uji Statistik t dan F**

Variabel	Koefisien	t hitung	Sig
Konstanta	0,052	0,040	0,968
Kepribadian (X1)	0,295	3,451	0,001
Keterampilan (X2)	0,853	7,411	0,000
Uji F	131,487		0,000

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Hasil analisis uji koefisien regresi dapat dilihat dari tabel 12 tersebut menunjukkan bahwa:

1. Pengaruh Kepribadian terhadap kepuasan pasien. Hasil koefisien regresi menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,295 menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Nilai t dalam tabel t pada df2: 144 dan tingkat signifikansi 5% diketahui sebesar 1,65550. Cara mengambil keputusan adalah dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel. Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima, jika t hitung > t tabel maka Ha diterima. Nilai t hitung variabel kepribadian sebesar 3,451 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,65550, sehingga t hitung (3,451) > t tabel (1,65550). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan **Hipotesis 1** diterima yaitu kepribadian mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan dari pengambilan keputusan melalui nilai  $t$  dan signifikansi didapatkan bahwa kepribadian memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh Keterampilan terhadap kepuasan pasien. Hasil koefisien regresi menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,853 menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Nilai  $t$  dalam tabel  $t$  pada  $df$ : 144 dan tingkat signifikansi 5% diketahui sebesar 1,65550. Cara mengambil keputusan adalah dengan membandingkan  $t$  hitung terhadap  $t$  tabel. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima, jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_a$  diterima. Nilai  $t$  hitung variabel keterampilan sebesar 7,411 sedangkan nilai  $t$  tabel sebesar 1,65550, sehingga  $t$  hitung (7,411)  $>$   $t$  tabel (1,65550). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan **Hipotesis 2** diterima yaitu keterampilan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan dari pengambilan keputusan melalui nilai  $t$  dan signifikansi didapatkan bahwa keterampilan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

### (3) Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui signifikansi model regresi dengan menguji semua variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini dengan cara membandingkan nilai F hasil dengan perhitungan dengan nilai F tabel, bila nilai F hitung lebih besar dari F table maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$  (Ghozali, 2011).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

#### a) Menentukan Formulasi Hipotesa

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya variabel  $X_1$ ,  $X_2$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel  $Y$ .

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$ , artinya variabel  $X_1$ ,  $X_2$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel  $Y$ .

#### b) Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )

#### c) Menentukan signifikansi

Nilai signifikansi ( $p$  value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Nilai signifikansi ( $p$  value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### d) Membuat kesimpulan

Bila ( $P$  Value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel *independent* secara simultan mempengaruhi variabel *dependent*.

Bila ( $P Value$ )  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel *independent* secara simultan tidak mempengaruhi variabel *dependent*.

Ditetapkan  $H_0$  pada uji ini adalah Kepribadian dan Keterampilan secara bersama-sama tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Pasien, sedangkan  $H_a$  adalah Kepribadian dan Keterampilan secara bersama-sama terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 12 dapat diketahui nilai signifikansi ( $p value$ ) dari uji F tersebut sebesar 0,000. Berdasarkan kriteria pengambilan kesimpulan dapat disimpulkan bahwa ( $p value$ ) = 0,000  $<$  0,05, sehingga  $H_0$  ditolak, maka  $H_a$  diterima. Jadi dari hasil uji F pada regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepribadian dan keterampilan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas seseorang individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan yang diberikan terpenuhi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa/pasien (Suryani, 2015). Hal ini berarti kepuasan pasien akan diperoleh setelah pasien menerima pelayanan

kesehatan dari penyedia layanan kesehatan dalam hal ini laboratorium klinik Puskesmas dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor internal yaitu karakteristik individu pasien dan faktor eksternal yaitu dari penyedia layanan kesehatan di dalam hal ini laboratorium klinik Puskesmas. Berikut adalah pembahasan untuk setiap hipotesis dalam penelitian ini:

Hasil pengujian variabel kepribadian menunjukkan bahwa kepribadian yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan perhitungan pada tabel 11 dimana koefisien regresi menunjukkan nilai positif sebesar 0,295 menunjukkan bahwa **Hipotesis 1 terdukung**. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepribadian petugas laboratorium berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil studi terdahulu yang dilakukan Swagler dan Jome (2005) menjelaskan bahwa dalam berbagai riset, aspek kepribadian telah terbukti berpengaruh pada perilaku individu yang akan memicu motivasi individu dalam bekerja. Hasil penelitian ini mendukung studi Firdaus dan Muhlisin (2010) yang mengajukan alat ukur kepuasan pelayanan laboratorium yang baik yaitu memberikan kepuasan kepada pasien meliputi sikap dan perilaku yang sopan, ramah dan profesional yang diharapkan oleh pasien terhadap petugas laboratorium.

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Arifah (2013) yang menyatakan bahwa sikap (*attitudes*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal yang sama dijelaskan oleh Prasastono (2015) yang menyatakan bahwa

sikap dan kepribadian dari karyawan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan berbagai studi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian petugas kesehatan yang ramah, sopan, perhatian dan informatif dalam memberikan pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil pengujian lain dalam studi ini adalah menguji keterampilan petugas laboratorium terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini menyimpulkan **Hipotesis 2 terdukung** dimana koefisien regresi menunjukkan nilai positif sebesar 0,853. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterampilan petugas laboratorium berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini mendukung hasil studi Muchlasin (2004) yang menyebutkan bahwa petugas yang mempunyai kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Polak (2012) yang menyatakan bahwa keterampilan kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja yang tercermin pada tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arifah (2013) yang menyatakan penerapan keterampilan karyawan pada layanan kesehatan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas yang mempunyai kompetensi berupa keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien.

Keterampilan yang harus dimiliki oleh petugas laboratorium dalam melayani pasien antara lain dalam beberapa tahap yaitu; 1) tahap pra

analitik yaitu tahapan sebelum dilakukan pemeriksaan laboratorium yang meliputi identifikasi permintaan pemeriksaan, persiapan pasien sebelum dilakukan pengambilan darah, kemampuan pengambilan sampel darah yang tepat dan tidak sakit, pengiriman dan pemrosesan sampel; 2) tahap analitik yaitu tahapan pemeriksaan laboratorium meliputi kalibrasi, kontrol kualitas dan proses pemeriksaan sampel; kemudian tahap terakhir adalah 3) tahap post analitik yaitu tahapan setelah dilakukan pemeriksaan, meliputi interpretasi hasil, verifikasi hasil, pelaporan hasil dan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium.

Selain keterampilan tersebut juga perlu dikembangkan keterampilan dalam komunikasi yang baik dan efektif dengan pasien sehingga pasien dapat memahami apa yang disampaikan oleh petugas laboratorium. Komunikasi efektif dengan pasien yaitu perlu dilakukan pada saat melakukan identifikasi pemeriksaan maupun identifikasi pasien. Identifikasi pasien dilakukan dengan mencocokkan nama, umur, tanggal lahir pasien. Bisa juga dilakukan dengan melihat kesesuaian identitas pasien dari KTP maupun kartu jaminan pasien (JKN-KIS, BPJS, dll). Keterampilan lain yang perlu dimiliki petugas laboratorium adalah kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Baik masalah dalam tahapan pemeriksaan maupun masalah yang terkait dengan pasien dengan memberikan solusi yang terbaik bagi pasien maupun petugas laboratorium.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka dapat didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 yaitu terdapat pengaruh positif dari kepribadian petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terhadap kepuasan pasien atas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.
2. Hipotesis 2 yaitu terdapat pengaruh positif dari keterampilan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terhadap kepuasan pasien atas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti masih banyak keterbatasan antara lain; sampel yang diteliti hanya terbatas pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium rawat jalan di Laboratorium Klinik Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada obyek penelitian lain. Variabel yang diteliti hanya ada dua variabel yaitu kepribadian dan keterampilan, sehingga masih ada kemungkinan faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien seperti tarif pemeriksaan, keterjangkauan dan lain-lain.

### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

#### 1. Saran untuk Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepribadian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di laboratorium berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepribadian yang dibangun dari senang bergaul, baik hati dan kooperatif, memberikan perhatian kepada pasien, bersikap tenang, memiliki semangat kerja, mampu meyakinkan pasien dan memiliki pengetahuan yang baik perlu dikembangkan di lingkungan Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo untuk meningkatkan kepuasan pasien. Organisasi mempunyai peran meningkatkan kepribadian terhadap karyawan dengan cara pemberian pelatihan kepribadian, pemberian *reward* dan *punishment* yang jelas dan terukur, memberikan pelatihan *service excellent*/pelayanan prima untuk meningkatkan kepribadian petugas dalam memberikan pelayanan.

Keterampilan petugas laboratorium yang berupa keterampilan dasar, kemampuan teknis, kemampuan melakukan komunikasi yang baik, mampu memberikan solusi dari keluhan pasien perlu ditingkatkan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo. Organisasi memiliki peran dalam meningkatkan keterampilan karyawannya dengan memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi sesuai yang dipersyaratkan di lingkungan kerjanya, memberi kesempatan kepada

karyawan untuk mengikuti pelatihan, seminar, maupun workshop serta mengikutsertakan dalam kegiatan penyegaran untuk kemampuan dalam bidang tertentu. Keterampilan petugas yang baik akan memberikan kenyamanan, ketenangan dan rasa percaya diri pasien yang berdampak pada kepuasan.

2. Saran untuk pengembangan teori

- a. Dalam penelitian berikutnya, perlu dilakukan studi yang lebih mendalam tentang pengaruh kepribadian dan keterampilan petugas terhadap kepuasan pelayanan dengan pengambilan sampel yang lebih luas yaitu di lingkup pelayanan Puskesmas secara luas bukan hanya di laboratorium tapi di semua unit layanan yang ada di Puskesmas.
- b. Dalam penelitian berikutnya apabila memungkinkan perlu kajian yang lebih mendalam mengenai variabel-variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas.

3. Saran untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan pada para peneliti selanjutnya untuk dapat melaksanakan penelitian dengan obyek penelitian dan variabel yang berbeda agar dapat ditemukan hasil yang bervariasi serta menggunakan teori yang lebih luas. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah cakupan jumlah populasi yang digunakan untuk penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike Diah., 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang [Tesis]. Universitas Diponegoro Semarang. *Unpublished*.
- Arifah, Umi., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat ( BBKPM ) Surakarta. [Tesis]. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Unpublished*.
- Azwar, Saifuddin., 2013. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya 2nd ed.*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwilaksono, Agung., 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan berdasarkan Analisis Keputusan Pasien Askeskin di Puskesmas [Skripsi]. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan – [ejournal.litbang.depkes.go.id](http://ejournal.litbang.depkes.go.id)
- Firdaus, Zuhdi dan Muhlisin, Abi. 2010. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. Diambil dari <http://publikasiilmiah.ums.ac.id>. Diakses pada tanggal 22 November 2016 pukul 22.30 WIB, pp. 157-173. *Unpublished*.
- Ghozali, Imam., 2001. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunarsa, G., 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius.
- Ghozali, Imam., 2011. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi kelima . Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hadjam, M.N.R., 1997. *Profil Kepribadian Mahasiswa*. Laporan Penelitian. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Yogyakarta. *Unpublished*.
- Kotler, Philip., 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: Penerbit Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi 12, Jakarta: Penerbit Indeks Kelompok Gramedia.
- Kreitner, R. and Angelo, K., 2001. *Organizational Behavior*. Irwin Mc Graw Hill Fifth Edition.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktek*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Muchlasin, H., 2004. Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batang. [Tesis]. Universitas Diponegoro Semarang. *Unpublished*.
- Moeheriono, Prof. Dr. M.Si. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nisak, Fahrur., 2015. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Konsep Diri dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Staf pada SMK N Se-Kota Pekalongan. [Skripsi]. Universitas Negeri Semarang. *Unpublished*.
- Polak, Yanti Sriwulan., 2012. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Makasar. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin Makassar. *Unpublished*.
- Prasastono, Ndaru., 2015. Pengaruh Personality dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Grand Surya Kediri. [Skripsi]. Universitas Stikubank Semarang. *Unpublished*.
- Robbin, Stephen P., 2008. *Organizational Behavior, Concept and Application*. 12<sup>th</sup> Edition. USA: Prentice Hall.
- Rohima, Ananda Putri., 2013. Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan dan Ketersediaan Obat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pemegang Kartu Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi. [Skripsi]. Universitas Negeri Yogyakarta. *Unpublished*.
- Sugiyanto dan Sunaryo, Murtini, 1980. Ciri-Sifat Orang Normal dan Patologis Studi tentang Kepribadian. Laporan Penelitian. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Unpublished*.
- Sugiarto *et al.*, 2001. *Teknik Sampling*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiarto., 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta : Gramedia.
- Swagler. M. A. and Jome. L. M. 2005. The effects of personality and acculturation on the adjustment of North American sojourners in Taiwan. *Journal of Counselling Psychology*. 52(4). 527-536
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan ketiga. Jakarta : Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Sudarmanto, SIP. M. S. I., 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Sugiyono., 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Siregar, Fahmi Efendy. 2013. *Pengaruh Kepribadian Karyawan dan Keterampilan Karyawan Terhadap Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan*. [Skripsi]. Universitas Negeri Medan. *Unpublished*.
- Sugiyono., 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Suryani, Wan., 2015. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan*. [Skripsi]. Universitas Al Washliyah Medan. *Unpublished*.
- Tjiptono, Fandy., 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Widyasari, Ratna; Syahlani, Suci. P; Santosa, Krishna Agung. 2007. *Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Berpendidikan Tinggi : Analisis Pada Perusahaan Peternakan di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Vol 11(01). Di ambil dari <http://repository.upi.edu/> diakses pada 1 Maret 2013 pukul 12.20 WIB. *Unpublished*.
- Wibowo., 2014. *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta : Rajawali Pers.
- Yanuardi, Rino., 2012. *Pengaruh Kerja dan Pengetahuan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*. [Skripsi]. Universitas Negeri Padang. *Unpublished*.
- Yuliastuti, Ing., 2007. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Perawat Dalam Penatalaksanaan Kasus Flu Burung di RSUP*. H. Adam Malik. Diambil dari [http://www.damandiri.kinerja\\_perawat.or.id](http://www.damandiri.kinerja_perawat.or.id). Diakses pada tanggal 22 November 2016 pukul 22.30 WIB, pp. 157-173. *Unpublished*.
- :[www.jurnal.kinerja\\_perawat/](http://www.jurnal.kinerja_perawat/)Mukhlisin, Kristiani. 2006. *Hubungan Faktor Individu dengan Kinerja Petugas Vaksinasi Kabupaten Aceh Timur*. *Unpublished*.

Lampiran 1

Kuesioner penelitian

KUESIONER

**PENGARUH KEPRIBADIAN DAN KETERAMPILAN PETUGAS**

**LABORATORIUM YANG DIPERSEPSIKAN**

**TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**(Studi pada laboratorium rawat jalan di Puskesmas Tawang Sari Kabupaten**

**Sukoharjo)**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : \_\_\_\_\_ (Boleh tidak diisi)
2. Usia :  18-22 th  33-37 th  
 23-27 th  38-42 th  
 28-32 th  >43 th
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pekerjaan :  PNS  Petani  
 TNI / POLRI  Pelajar / Mahasiswa  
 Swasta  Lain-lain
5. Tingkat Pendidikan :  SD  Akademi/ D2/D3  
 SLTP  Sarjana (S1/S2/S3)  
 SLTA

Petunjuk :

Mohon diberi tanda silang (✓) sesuai dengan identitas diri Bapak / Ibu / Saudara.

Petunjuk :

Isilah Pertanyaan berikut ini menurut pendapat atau pengalaman Bapak / Ibu / Saudara selama periksa di Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Beri tanda (√) pada jawaban yang telah disediakan.

Keterangan :

STS : Apabila Bapak / Ibu **sangat tidak setuju** terhadap pernyataan ini

TS : Apabila Bapak / Ibu **tidak setuju** terhadap pernyataan ini

KS : Apabila Bapak / Ibu **kurang setuju** terhadap pernyataan ini

S : Apabila Bapak / Ibu **setuju** terhadap pernyataan ini

SS : Apabila Bapak / Ibu **sangat setuju** terhadap pernyataan ini

Pertanyaan

### 1. Kepribadian

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawang Sari kepribadian yang senang bergaul, banyak bicara dan memiliki ketegasan.	<input type="checkbox"/>				
2.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawang Sari memiliki sikap baik hati, kooperatif dan dapat dipercaya.	<input type="checkbox"/>				
3.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawang Sari memberikan perhatian kepada pasien.	<input type="checkbox"/>				
4.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawang Sari bersikap tenang, memiliki semangat kerja dan mampu meyakinkan pasien.	<input type="checkbox"/>				
5.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawang Sari memiliki pengetahuan yang baik dan mendengarkan keluhan pasien.	<input type="checkbox"/>				

## 2. Keterampilan

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawangsari memiliki keterampilan dasar sebagai petugas laboratorium.	<input type="checkbox"/>				
2.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawangsari memiliki kemampuan teknis dalam mengambil darah pasien.	<input type="checkbox"/>				
3.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawangsari mempunyai kemampuan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien.	<input type="checkbox"/>				
4.	Petugas laboratorium Puskesmas Tawangsari mampu memberikan solusi dari keluhan pasien.	<input type="checkbox"/>				

## 3. Kepuasan Pasien

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya puas atas penjelasan petugas laboratorium terhadap tindakan medis dalam memberikan pelayanan.	<input type="checkbox"/>				
2.	Saya puas terhadap kelengkapan peralatan laboratorium sebagai penunjang medis.	<input type="checkbox"/>				
3.	Saya puas terhadap sikap dan perilaku petugas pada saat melakukan pemeriksaan.	<input type="checkbox"/>				
4.	Saya puas terhadap keterampilan petugas laboratorium dalam melakukan pengambilan darah.	<input type="checkbox"/>				
5.	Saya puas terhadap lama waktu mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium.	<input type="checkbox"/>				

Lampiran 2. Rekap Data Kuisisioner Penelitian

No	Usia	J. Kel	Pekerjaan	T. Pend	KEPRIBADIAN (X 1)					KETERAMPILAN (X 2)					KEPUASAN (Y)				
					X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	6	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3		
2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	2	6	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
4	1	2	6	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	6	2	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2		
7	6	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2			
8	4	1	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2		
9	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	2	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4		
13	4	2	6	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4		
14	5	2	6	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4		
15	6	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	2	2	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4		
17	3	2	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	6	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	2	2	6	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	6	2	6	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2		
22	4	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2		
23	5	1	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3		
24	6	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2		
25	5	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2		



Lampiran 2. Rekap Data Kuisioner Penelitian

No	Usia	J. Kel	Pekerjaan	T. Pend	KEPRIBADIAN (X 1)						KETERAMPILAN (X 2)					KEPUASAN (Y)				
					X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
51	1	2	6	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
52	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	2	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	2	6	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
57	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
58	5	2	6	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	6	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
61	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
63	6	2	3	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
64	6	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
65	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	6	2	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
67	2	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
68	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
69	2	2	6	1	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
70	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	2	6	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
72	5	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	
73	4	2	6	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
74	6	1	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	4	2	6	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	









### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

#### Validitas Instrumen Variabel Kepribadian

##### Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Kepribadian (X1)
X1_1	Pearson Correlation	1	,457**	,503**	,424**	,497**	,752**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
X1_2	Pearson Correlation	,457**	1	,489**	,552**	,555**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
X1_3	Pearson Correlation	,503**	,489**	1	,706**	,659**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
X1_4	Pearson Correlation	,424**	,552**	,706**	1	,629**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
X1_5	Pearson Correlation	,497**	,555**	,659**	,629**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	147	147	147	147	147	147
Kepribadian (X1)	Pearson Correlation	,752**	,744**	,846**	,813**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	147	147	147	147	147	147

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Validitas Instrumen  
Variabel Keterampilan**

**Correlations**

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Keterampilan (X2)
X2_1	Pearson Correlation	1	,559**	,454**	,395**	,729**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147
X2_2	Pearson Correlation	,559**	1	,476**	,464**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147
X2_3	Pearson Correlation	,454**	,476**	1	,544**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	147	147	147	147	147
X2_4	Pearson Correlation	,395**	,464**	,544**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	147	147	147	147	147
Keterampilan (X2)	Pearson Correlation	,729**	,783**	,786**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	147	147	147	147	147

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Validitas Instrumen  
Variabel Kepuasan**

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	,780**	,605**	,533**	,608**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
Y2	Pearson Correlation	,780**	1	,637**	,547**	,686**	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
Y3	Pearson Correlation	,605**	,637**	1	,593**	,534**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
Y4	Pearson Correlation	,533**	,547**	,593**	1	,338**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	147	147	147	147	147	147
Y5	Pearson Correlation	,608**	,686**	,534**	,338**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	147	147	147	147	147	147
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	,864**	,900**	,798**	,696**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	147	147	147	147	147	147

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

##### Kepribadian

##### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	5

##### Keterampilan

##### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	4

**Kepuasan**  
**Reliability**  
**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	147	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	147	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	5

## Lampiran 5. Hasil Uji Deskriptif Usia Responden

### Summarize

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepribadian (X1) * Usia	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Keterampiln (X2) * Usia	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Kepuasan (Y) * Usia	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%

#### Case Summaries

Usia	Kepribadian (X1)	Keterampiln (X2)	Kepuasan (Y)
18 - 22 th			
N	17	17	17
Mean	21,1176	16,9412	21,2353
Median	20,0000	16,0000	20,0000
Minimum	20,00	16,00	20,00
Maximum	25,00	20,00	25,00
Std. Deviation	1,93269	1,43486	1,95350
23 - 27 th			
N	22	22	22
Mean	21,0455	17,1364	21,0000
Median	20,0000	17,0000	20,0000
Minimum	19,00	15,00	18,00
Maximum	25,00	20,00	25,00
Std. Deviation	1,91429	1,45718	2,13809
28 - 32 th			
N	11	11	11
Mean	21,5455	16,9091	21,1818
Median	21,0000	16,0000	20,0000
Minimum	17,00	15,00	18,00
Maximum	25,00	20,00	25,00
Std. Deviation	2,46429	1,44600	2,31595
33 - 37 th			
N	21	21	21
Mean	20,2857	16,5714	20,3810
Median	20,0000	16,0000	20,0000
Minimum	14,00	14,00	16,00
Maximum	24,00	20,00	25,00
Std. Deviation	2,41128	1,77684	2,31249
38 - 42 th			
N	29	29	29
Mean	20,9310	16,6897	20,4138
Median	21,0000	16,0000	20,0000
Minimum	16,00	13,00	16,00
Maximum	25,00	20,00	25,00
Std. Deviation	2,26670	1,67126	2,48592

### Case Summaries

Usia		Kepribadian (X1)	Keterampilan (X2)	Kepuasan (Y)
> 43 th	N	47	47	47
	Mean	21,2553	17,2340	20,6596
	Median	20,0000	17,0000	20,0000
	Minimum	17,00	14,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,41794	1,87909	2,92126
Total	N	147	147	147
	Mean	21,0272	16,9592	20,7279
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	14,00	13,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,25724	1,67936	2,47884

## Lampiran 6. Hasil Uji Deskriptif Jenis Kelamin Responden

### Summarize

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepribadian (X1) * Jenis Kelamin	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Keterampilan (X2) * Jenis Kelamin	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Kepuasan (Y) * Jenis Kelamin	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%

#### Case Summaries

Jenis Kelamin		Kepribadian (X1)	Keterampilan (X2)	Kepuasan (Y)
Laki-Laki	N	26	26	26
	Mean	20,7308	16,8077	19,8462
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	16,00	14,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,66169	2,05950	3,19615
Perempuan	N	121	121	121
	Mean	21,0909	16,9917	20,9174
	Median	20,0000	17,0000	20,0000
	Minimum	14,00	13,00	15,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,16795	1,59424	2,26784
Total	N	147	147	147
	Mean	21,0272	16,9592	20,7279
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	14,00	13,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,25724	1,67936	2,47884

## Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif Pekerjaan Responden

### Summarize

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepribadian (X1) * Pekerjaan	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Keterampiln (X2) * Pekerjaan	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Kepuasan (Y) * Pekerjaan	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%

#### Case Summaries

Pekerjaan		Kepribadian (X1)	Keterampiln (X2)	Kepuasan (Y)
PNS	N	3	3	3
	Mean	19,6667	16,3333	20,0000
	Median	20,0000	16,0000	21,0000
	Minimum	19,00	15,00	17,00
	Maximum	20,00	18,00	22,00
	Std. Deviation	,57735	1,52753	2,64575
Swasta	N	80	80	80
	Mean	20,9500	16,8375	20,5500
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	16,00	13,00	15,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,33249	1,59464	2,37017
Petani	N	8	8	8
	Mean	22,0000	17,5000	20,3750
	Median	22,0000	16,5000	20,0000
	Minimum	18,00	15,00	18,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,61861	2,13809	2,19984
Lain-Lain	N	56	56	56
	Mean	21,0714	17,0893	21,0714
	Median	21,0000	16,5000	20,5000
	Minimum	14,00	14,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,13930	1,75060	2,67553
Total	N	147	147	147
	Mean	21,0272	16,9592	20,7279
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	14,00	13,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,25724	1,67936	2,47884

## Lampiran 8. Hasil Uji Deskriptif Tingkat Pendidikan Responden

### Summarize

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepribadian (X1) *	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Tingkat Pendidikan Keterampiln (X2) *	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%
Kepuasan (Y) * Tingkat Pendidikan	147	100,0%	0	0,0%	147	100,0%

#### Case Summaries

Tingkat Pendidikan		Kepribadian (X1)	Keterampiln (X2)	Kepuasan (Y)
SD	N	16	16	16
	Mean	21,3125	17,1250	20,8750
	Median	21,0000	17,0000	20,0000
	Minimum	18,00	15,00	18,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,05649	1,62788	1,96214
SMP	N	43	43	43
	Mean	21,1628	17,1395	21,0000
	Median	21,0000	17,0000	20,0000
	Minimum	14,00	14,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,39970	1,69848	2,87849
SMA	N	65	65	65
	Mean	21,0154	16,8615	20,6769
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	16,00	13,00	16,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,40112	1,77550	2,35921
Akademi	N	11	11	11
	Mean	19,8182	16,0000	19,4545
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	18,00	15,00	15,00
	Maximum	22,00	18,00	22,00
	Std. Deviation	,98165	,89443	2,25227
Sarjana (S1,S2,S3)	N	12	12	12
	Mean	21,3333	17,5000	21,0000
	Median	20,0000	17,5000	20,0000
	Minimum	20,00	15,00	17,00
	Maximum	25,00	19,00	25,00
	Std. Deviation	1,92275	1,50756	2,37410

### Case Summaries

Tingkat Pendidikan		Kepribadian (X1)	Keterampiln (X2)	Kepuasan (Y)
Total	N	147	147	147
	Mean	21,0272	16,9592	20,7279
	Median	20,0000	16,0000	20,0000
	Minimum	14,00	13,00	11,00
	Maximum	25,00	20,00	25,00
	Std. Deviation	2,25724	1,67936	2,47884

## Lampiran 9. Hasil Uji Regresi

### Regression Linear Berganda

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan (Y)	20,7279	2,47884	147
Kepribadian (X1)	21,0272	2,25724	147
Keterampilan (X2)	16,9592	1,67936	147

#### Correlations

		Kepuasan (Y)	Kepribadian (X1)	Keterampilan (X2)
Pearson Correlation	Kepuasan (Y)	1,000	,715	,785
	Kepribadian (X1)	,715	1,000	,772
	Keterampilan (X2)	,785	,772	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan (Y)	.	,000	,000
	Kepribadian (X1)	,000	.	,000
	Keterampilan (X2)	,000	,000	.
N	Kepuasan (Y)	147	147	147
	Kepribadian (X1)	147	147	147
	Keterampilan (X2)	147	147	147

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keterampilan (X2), Kepribadian (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df2	Sig. F Change	
1	,804 <sub>a</sub>	,646	,641	1,48471	,646	131,487	2	144	,000	2,160

a. Predictors: (Constant), Keterampilan (X2), Kepribadian (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	579,689	2	289,844	131,487	,000 <sup>b</sup>
	Residual	317,427	144	2,204		
	Total	897,116	146			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Keterampilan (X2), Kepribadian (X1)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,052	1,281		,040	,968					
	Kepribadian (X1)	,295	,086	,269	3,451	,001	,715	,276	,171	,404	2,474
	Keterampilan (X2)	,853	,115	,578	7,411	,000	,785	,525	,367	,404	2,474

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kepribadian (X1)	Keterampilan (X2)
1	1	2,991	1,000	,00	,00	,00
	2	,006	21,859	,96	,18	,06
	3	,002	35,631	,04	,82	,94

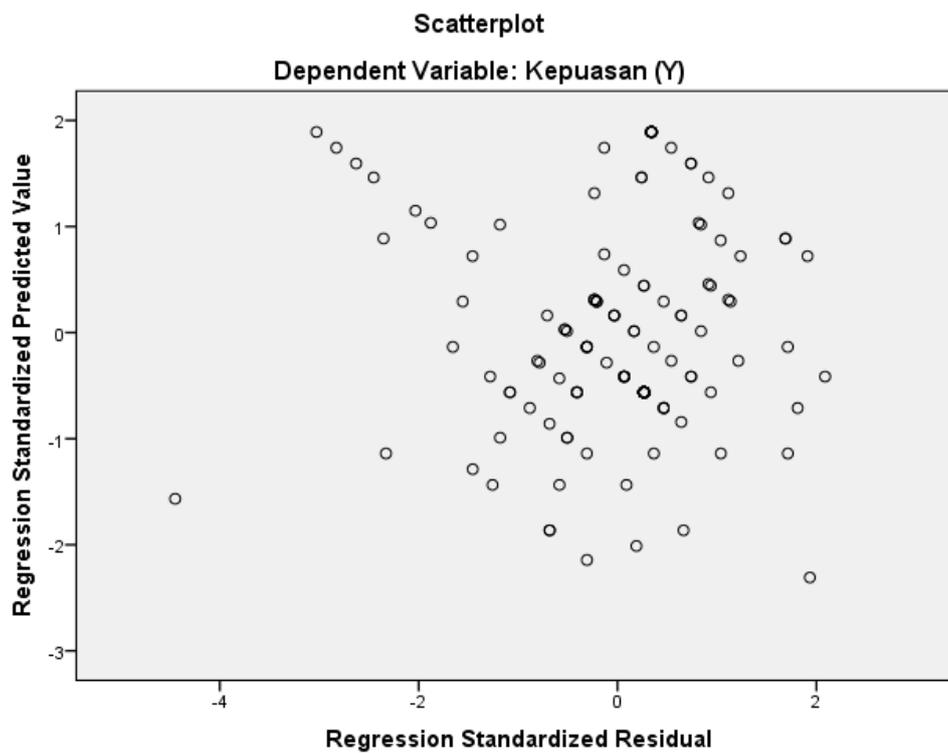
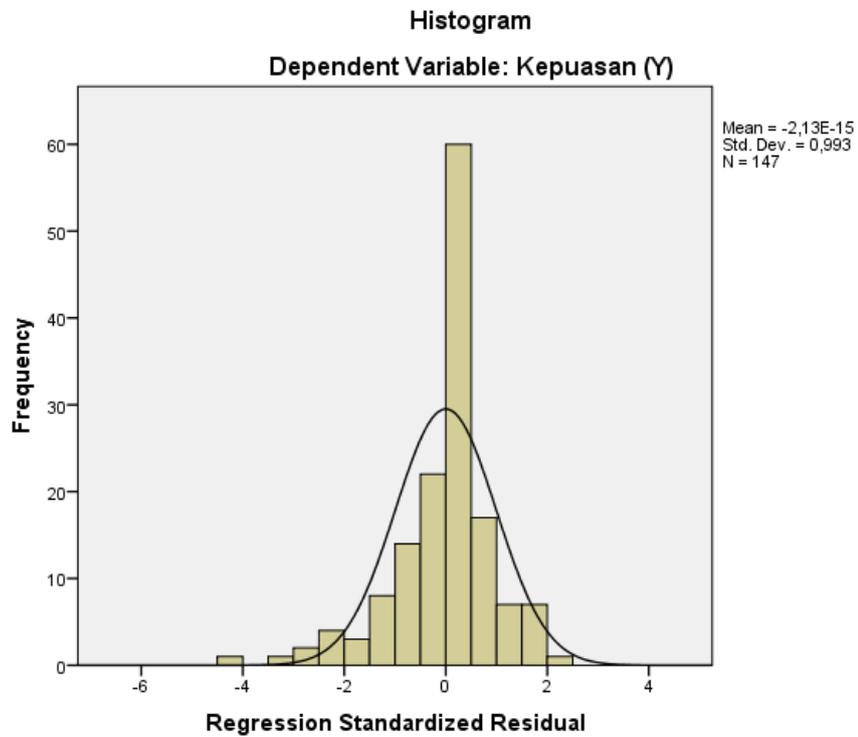
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

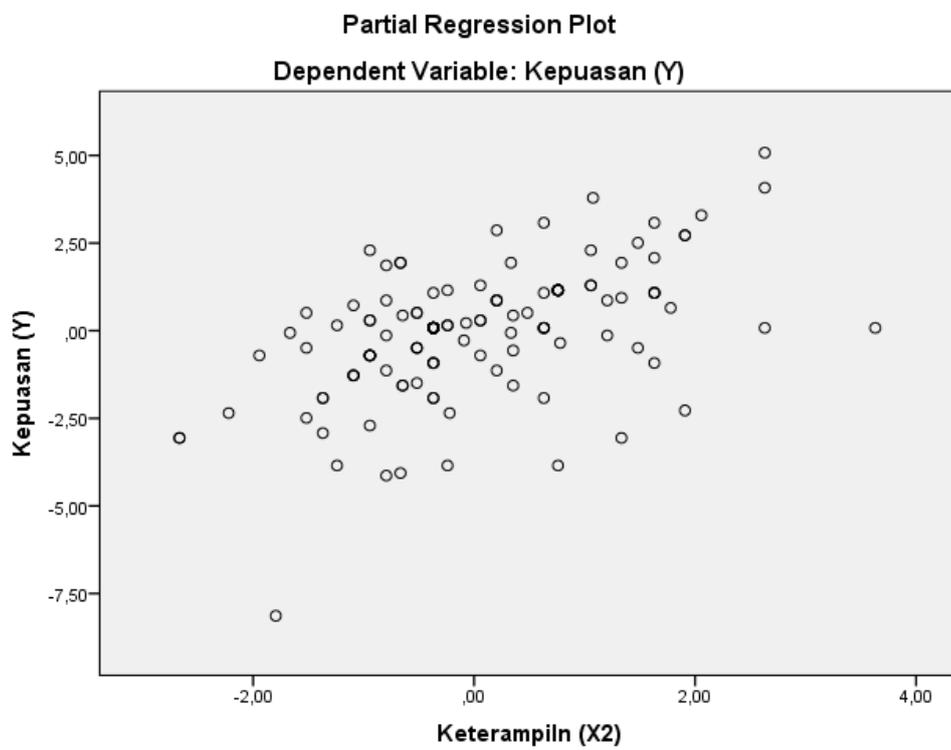
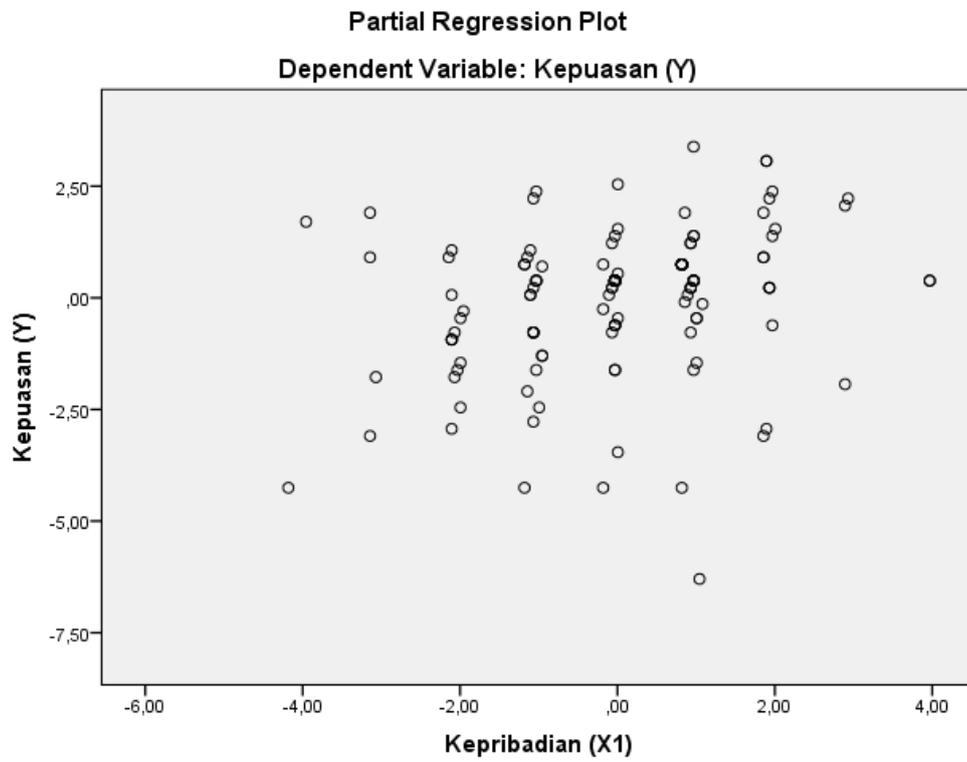
Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16,1279	24,4950	20,7279	1,99260	147
Residual	-6,60525	3,09817	,00000	1,47450	147
Std. Predicted Value	-2,309	1,891	,000	1,000	147
Std. Residual	-4,449	2,087	,000	,993	147

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

## Charts





### Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas

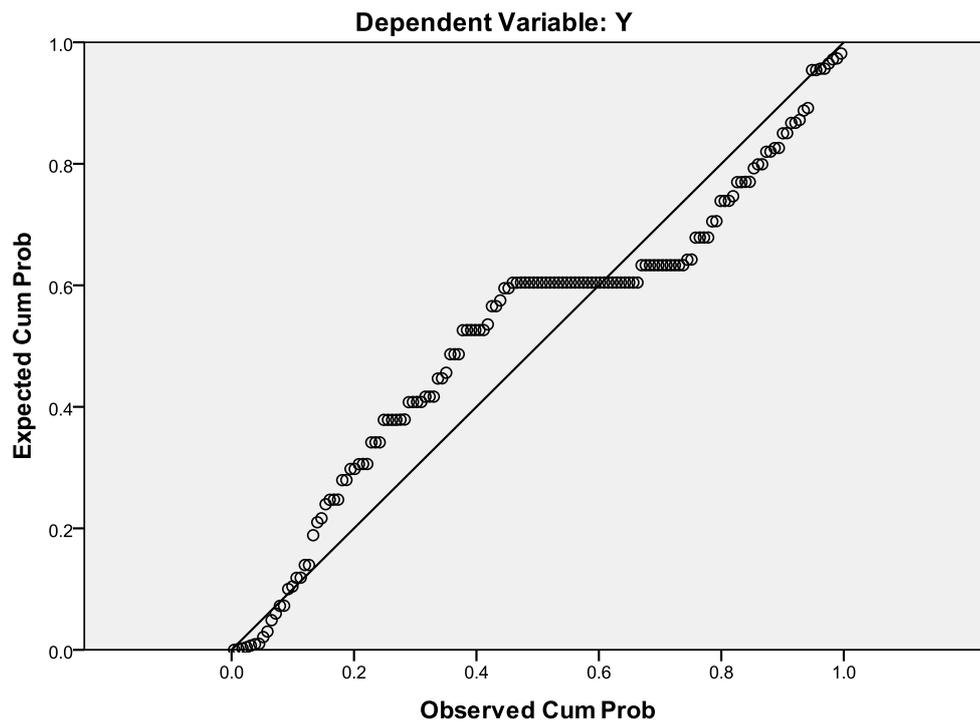
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		147
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,47450241
	Absolute	,154
Most Extreme Differences	Positive	,112
	Negative	-,154
Kolmogorov-Smirnov Z		1,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,090

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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



### Lampiran 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
het	1,0359	1,04583	147
Kepribadian (X1)	21,0272	2,25724	147
Keterampilan (X2)	16,9592	1,67936	147

#### Correlations

		het	Kepribadian (X1)	Keterampilan (X2)
Pearson Correlation	het	1,000	,033	,095
	Kepribadian (X1)	,033	1,000	,772
	Keterampilan (X2)	,095	,772	1,000
Sig. (1-tailed)	Het	.	,348	,126
	Kepribadian (X1)	,348	.	,000
	Keterampilan (X2)	,126	,000	.
N	Het	147	147	147
	Kepribadian (X1)	147	147	147
	Keterampilan (X2)	147	147	147

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keterampilan (X2), Kepribadian (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: het

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,115 <sub>a</sub>	,013	-,001	1,04611	,013	,961	2	144	,385

a. Predictors: (Constant), Keterampilan (X2), Kepribadian (X1)

b. Dependent Variable: het

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,103	2	1,051	,961	,385 <sup>b</sup>
	Residual	157,587	144	1,094		
	Total	159,690	146			

a. Dependent Variable: het

b. Predictors: (Constant), Keterampilan (X2), Kepribadian (X1)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,192	,903		,213	,832
	Kepribadian (X1)	-,047	,060	-,101	-,776	,439
	Keterampilan (X2)	,108	,081	,173	1,329	,186

a. Dependent Variable: het

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,7509	1,4116	1,0359	,12001	147
Residual	-1,02494	5,79341	,00000	1,03892	147
Std. Predicted Value	-2,375	3,131	,000	1,000	147
Std. Residual	-,980	5,538	,000	,993	147

a. Dependent Variable: het

## Lampiran 12

Tabel Durbin Watson

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
137	1.7062	1.7356	1.6	1.7506	1.6765	1.7659	1.6613	1.7813	1.6461	1.7971
138	1.7073	1.7365	91	1.7514	1.6778	1.7665	1.6628	1.7819	1.6476	1.7975
139	1.7084	1.7374	4	1.7521	1.6791	1.7672	1.6642	1.7824	1.6491	1.7979
140	1.7095	1.7382	1.6	1.7529	1.6804	1.7678	1.6656	1.7830	1.6507	1.7984
141	1.7106	1.7391	92	1.7537	1.6817	1.7685	1.6670	1.7835	1.6522	1.7988
142	1.7116	1.7400	6	1.7544	1.6829	1.7691	1.6684	1.7840	1.6536	1.7992
143	1.7127	1.7408	1.6	1.7552	1.6842	1.7697	1.6697	1.7846	1.6551	1.7996
144	1.7137	1.7417	93	1.7559	1.6854	1.7704	1.6710	1.7851	1.6565	1.8000
145	1.7147	1.7425	8	1.7566	1.6866	1.7710	1.6724	1.7856	1.6580	1.8004
146	1.7157	1.7433	1.6	1.7574	1.6878	1.7716	1.6737	1.7861	1.6594	1.8008
147	1.7167	1.7441	95	1.7581	1.6890	1.7722	1.6750	1.7866	1.6608	1.8012
148	1.7177	1.7449	0	1.7588	1.6902	1.7729	1.6762	1.7871	1.6622	1.8016
149	1.7187	1.7457	1.6	1.7595	1.6914	1.7735	1.6775	1.7876	1.6635	1.8020
150	1.7197	1.7465	96	1.7602	1.6926	1.7741	1.6788	1.7881	1.6649	1.8024
151	1.7207	1.7473	2	1.7609	1.6937	1.7747	1.6800	1.7886	1.6662	1.8028
152	1.7216	1.7481	1.6	1.7616	1.6948	1.7752	1.6812	1.7891	1.6675	1.8032
153	1.7226	1.7488	97	1.7622	1.6959	1.7758	1.6824	1.7896	1.6688	1.8036
154	1.7235	1.7496	4	1.7629	1.6971	1.7764	1.6836	1.7901	1.6701	1.8040
155	1.7244	1.7504	1.6	1.7636	1.6982	1.7770	1.6848	1.7906	1.6714	1.8044
156	1.7253	1.7511	98	1.7642	1.6992	1.7776	1.6860	1.7911	1.6727	1.8048
157	1.7262	1.7519	5	1.7649	1.7003	1.7781	1.6872	1.7915	1.6739	1.8052
158	1.7271	1.7526	1.6	1.7656	1.7014	1.7787	1.6883	1.7920	1.6751	1.8055
159	1.7280	1.7533	99	1.7662	1.7024	1.7792	1.6895	1.7925	1.6764	1.8059
160	1.7289	1.7541	6	1.7668	1.7035	1.7798	1.6906	1.7930	1.6776	1.8063
161	1.7298	1.7548	1.7	1.7675	1.7045	1.7804	1.6917	1.7934	1.6788	1.8067
162	1.7306	1.7555	00	1.7681	1.7055	1.7809	1.6928	1.7939	1.6800	1.8070

## Lampiran 13

Tabel t statistik

Pr df	0.25 0.5	0.1 0.2	0.05 0.1	0.025 0.05	0.01 0.02	0.005 0.01	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.9796	2.3573	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.3568	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.6151	3.15565
128	0.67641	1.2882	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.6764	1.28815	1.65675	1.97852	2.3556	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.2881	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.288	1.65648	1.9781	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.6133	3.15264
134	0.67633	1.2879	1.6563	1.97783	2.3545	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.1517
136	0.6763	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.9773	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.1499
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.6114	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.6109	3.14862
143	0.67621	1.2875	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.1482
144	0.6762	1.28746	1.6555	1.97658	2.35252	2.6104	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.1466
148	0.67615	1.2873	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.609	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.9758	2.3513	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.6761	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.144
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364

## Lampiran 14

Tabel R Statistik

DF = n-2	0.1		0.05		0.02		0.01		0.001	
	t 0,005	r 0,005	t 0,05	r 0,05	t 0,025	r 0,025	t 0,01	r 0,01	t 0,01	r 0,001
101	1.6601	0.1630	1.9837	0.1937	2.3638	0.2290	2.6254	0.2528	3.3895	0.3196
102	1.6599	0.1622	1.9835	0.1927	2.3635	0.2279	2.6249	0.2515	3.3885	0.3181
103	1.6598	0.1614	1.9833	0.1918	2.3631	0.2268	2.6244	0.2504	3.3875	0.3166
104	1.6596	0.1606	1.9830	0.1909	2.3627	0.2257	2.6239	0.2492	3.3865	0.3152
105	1.6595	0.1599	1.9828	0.1900	2.3624	0.2247	2.6235	0.2480	3.3856	0.3137
106	1.6594	0.1591	1.9826	0.1891	2.3620	0.2236	2.6230	0.2469	3.3847	0.3123
107	1.6592	0.1584	1.9824	0.1882	2.3617	0.2226	2.6226	0.2458	3.3838	0.3109
108	1.6591	0.1576	1.9822	0.1874	2.3614	0.2216	2.6221	0.2446	3.3829	0.3095
109	1.6590	0.1569	1.9820	0.1865	2.3610	0.2206	2.6217	0.2436	3.3820	0.3082
110	1.6588	0.1562	1.9818	0.1857	2.3607	0.2196	2.6213	0.2425	3.3812	0.3068
111	1.6587	0.1555	1.9816	0.1848	2.3604	0.2186	2.6208	0.2414	3.3803	0.3055
112	1.6586	0.1548	1.9814	0.1840	2.3601	0.2177	2.6204	0.2403	3.3795	0.3042
113	1.6585	0.1541	1.9812	0.1832	2.3598	0.2167	2.6200	0.2393	3.3787	0.3029
114	1.6583	0.1535	1.9810	0.1824	2.3595	0.2158	2.6196	0.2383	3.3779	0.3016
115	1.6582	0.1528	1.9808	0.1816	2.3592	0.2149	2.6193	0.2373	3.3771	0.3004
116	1.6581	0.1522	1.9806	0.1809	2.3589	0.2139	2.6189	0.2363	3.3764	0.2991
117	1.6580	0.1515	1.9804	0.1801	2.3586	0.2131	2.6185	0.2353	3.3756	0.2979
118	1.6579	0.1509	1.9803	0.1793	2.3584	0.2122	2.6181	0.2343	3.3749	0.2967
119	1.6578	0.1502	1.9801	0.1786	2.3581	0.2113	2.6178	0.2333	3.3742	0.2955
120	1.6577	0.1496	1.9799	0.1779	2.3578	0.2104	2.6174	0.2324	3.3735	0.2943
121	1.6575	0.1490	1.9798	0.1771	2.3576	0.2096	2.6171	0.2315	3.3728	0.2931
122	1.6574	0.1484	1.9796	0.1764	2.3573	0.2087	2.6167	0.2305	3.3721	0.2920
123	1.6573	0.1478	1.9794	0.1757	2.3570	0.2079	2.6164	0.2296	3.3714	0.2908
124	1.6572	0.1472	1.9793	0.1750	2.3568	0.2071	2.6161	0.2287	3.3707	0.2897
125	1.6571	0.1466	1.9791	0.1743	2.3565	0.2062	2.6157	0.2278	3.3701	0.2886
126	1.6570	0.1460	1.9790	0.1736	2.3563	0.2054	2.6154	0.2269	3.3694	0.2875
127	1.6569	0.1455	1.9788	0.1729	2.3561	0.2046	2.6151	0.2260	3.3688	0.2864
128	1.6568	0.1449	1.9787	0.1723	2.3558	0.2039	2.6148	0.2252	3.3682	0.2853
129	1.6568	0.1443	1.9785	0.1716	2.3556	0.2031	2.6145	0.2243	3.3675	0.2843
130	1.6567	0.1438	1.9784	0.1710	2.3554	0.2023	2.6142	0.2235	3.3669	0.2832
131	1.6566	0.1432	1.9782	0.1703	2.3552	0.2015	2.6139	0.2226	3.3663	0.2822
132	1.6565	0.1427	1.9781	0.1697	2.3549	0.2008	2.6136	0.2218	3.3658	0.2811
133	1.6564	0.1422	1.9780	0.1690	2.3547	0.2001	2.6133	0.2210	3.3652	0.2801
134	1.6563	0.1416	1.9778	0.1684	2.3545	0.1993	2.6130	0.2202	3.3646	0.2791
135	1.6562	0.1411	1.9777	0.1678	2.3543	0.1986	2.6127	0.2194	3.3641	0.2781
136	1.6561	0.1406	1.9776	0.1672	2.3541	0.1979	2.6125	0.2186	3.3635	0.2771
137	1.6561	0.1401	1.9774	0.1666	2.3539	0.1972	2.6122	0.2178	3.3630	0.2761
138	1.6560	0.1396	1.9773	0.1660	2.3537	0.1965	2.6119	0.2170	3.3624	0.2752
139	1.6559	0.1391	1.9772	0.1654	2.3535	0.1958	2.6117	0.2163	3.3619	0.2742
140	1.6558	0.1386	1.9771	0.1648	2.3533	0.1951	2.6114	0.2155	3.3614	0.2733
141	1.6557	0.1381	1.9769	0.1642	2.3531	0.1944	2.6111	0.2148	3.3609	0.2723
142	1.6557	0.1376	1.9768	0.1637	2.3529	0.1937	2.6109	0.2140	3.3604	0.2714
143	1.6556	0.1371	1.9767	0.1631	2.3527	0.1930	2.6106	0.2133	3.3599	0.2705
144	1.6555	0.1367	1.9766	0.1625	2.3525	0.1924	2.6104	0.2126	3.3594	0.2696
145	1.6554	0.1362	1.9765	0.1620	2.3523	0.1917	2.6102	0.2118	3.3589	0.2687
146	1.6554	0.1357	1.9763	0.1614	2.3522	0.1911	2.6099	0.2111	3.3584	0.2678
147	1.6553	0.1353	1.9762	0.1609	2.3520	0.1904	2.6097	0.2104	3.3579	0.2669
148	1.6552	0.1348	1.9761	0.1603	2.3518	0.1898	2.6095	0.2097	3.3575	0.2660
149	1.6551	0.1344	1.9760	0.1598	2.3516	0.1892	2.6092	0.2090	3.3570	0.2652
150	1.6551	0.1339	1.9759	0.1593	2.3515	0.1886	2.6090	0.2083	3.3566	0.2643

Nomor : 230 / H6 – 04 / 20.02.2017  
Lamp. : - helai  
Hal : Ijin Penelitian

**Kepada :**  
**Yth. Kepala**  
**PUSKESMAS TAWANGSARI**  
**Kabupaten Sukoharjo**  
**Di Sukoharjo**

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 Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

**NAMA : YULIANA**  
**NIM : 09160566 N**  
**PROGDI : D-IV Analis Kesehatan**  
**JUDUL : Pengaruh Kepribadian dan Ketrampilan Petugas Laboratorium yang di Persepsikan terhadap Kepuasan Pasien**

Untuk ijin penelitian tentang pengaruh kepribadian dan ketrampilan petugas laboratorium yang di persepsikan terhadap kepuasan pasien di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 20 Februari 2017

Dekan,



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



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS TAWANGSARI**

Jl. Pattimura No.76 Kec. Tawang Sari Kab. Sukoharjo Kode Pos 57561  
Telp (0272) 881356 - Email: sik\_tawang sari@yahoo.com

Nomor : 445/ 1716 /VIII/2017  
Lamp. : -  
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi  
di Surakarta.

Dengan hormat,

Menanggapi surat No : 230/H-6-04/20.02.2017 tertanggal 20 Februari 2017  
tentang Ijin Penelitian :

NAMA : YULIANA  
NIM : 09160566N  
PROGDI : D-IV Analisis Kesehatan  
JUDUL : Pengaruh Kepribadian dan Keterampilan Petugas Laboratorium  
yang di Persepsikan Terhadap Kepuasan Pasien.

Bersama ini kami menyatakan bahwa ijin penelitian telah diberikan kepada yang  
bersangkutan dan penelitian telah dilaksanakan pada bulan April 2017 di  
Laboratorium Puskesmas Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo.

Semoga hasil penelitian tersebut dapat membawa manfaat bagi Puskesmas  
Tawang Sari, sebagai masukan untuk perkembangan kualitas pelayanan di  
Laboratorium Puskesmas Tawang Sari pada khususnya dan Puskesmas  
Tawang Sari pada umumnya.

Demikian kami sampaikan atas perhatian yang diberikan kami ucapkan terima  
kasih.

Sukoharjo, 12. Agustus 2017

Kepala  
Puskesmas Tawang Sari



**dr. Anna Endaryati**  
Penata Tingkat I

NIP. 19780425 200801 2 013