

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Sampel

Bab IV ini akan membahas hasil analisis data dan pembahasan meliputi deskripsi sampel, hasil uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Sampel yang terdiri dari 150 responden,

Sampel yang dapat di analisis hanya berjumlah 130 koesioner. Hal tersebut dikarenakan ada sampel yang tidak lengkap dan sebagian sampel tidak kembali kepada peneliti sehingga menyebabkan berkurangnya sampel penelitian tersebut yang mengakibatkan peneliti harus menganalisis sampel yang berjumlah 130 responden. Pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner di sekitar masyarakat Daerah Jawa Tengah Kota Solo-Surakarta. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kuesioner yang diarikan responden digolongkan ke dalam kelompok yang berbeda jenis kelamin, status responden, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Karakteristik responden terbagi menjadi :

Tabel 4. 1. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase
1	Laki-laki	44	33,8%
2	Perempuan	86	66,2%
		130	100%

Sumber: Lampiran 6 halaman 71

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 130 responden dengan jenis kelamin perempuan menempati persentase paling banyak yaitu 86 orang atau 66,2%. Responden dengan jenis kelamin laiki-laki menempati persentase paling

sedikit yaitu 44 orang atau 33,8%. Berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan perempuan.

Tabel 4. 2. Distribusi Sampel Berdasarkan Status Responden

No	Umum (Tahun)	Jumlah	Percentase
1	Pasien	78	60%
2	Mewakili pasien	52	40%
		130	100%

Sumber: Lampiran 6 halaman 71

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukan bahwa 130 responden yang tertinggi adalah responden dengan status sebagai pasien sebanyak 78 responden dengan persentase 60%. Responden paling sedikit adalah responden dengan status mewakili pasien sebanyak 52 orang dengan persentase 40%. Berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan sebagai status pasien.

Tabel 4. 3. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Percentase
1	SMA	40	30,8%
2	Diploma	25	19,2%
3	Sarjana	54	41,5%
4	Lain-lain	11	8,5%
		130	100%

Sumber: Lampiran 6 halaman 71

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukan bahwa dari 130 responden yang tertinggi adalah responden dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 54 responden dengan persentase 41,5%. Responden dengan tingkat pendidikan lain-lain menempati persentase paling sedikit yaitu 11 orang dengan persentase 8,5%. Berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan Sarjana.

Tabel 4. 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Percentase
1	Pelajar/Mahasiswa	61	49,6%
2	Karyawan Swasta	23	17,7%
3	PNS	22	16,9%
4	Lain-lain	24	18,5%
		130	100%

Sumber: Lampiran 6 halaman 71

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukan bahwa dari 130 responden yang tertinggi adalah responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 61 orang dengan persentase 46,9%. Responden paling sedikit didominasi dengan pekerjaan PNS yaitu 22 orang dengan persentase 16,9%. Berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan Pelajar/Mahasiswa.

B. Pengujian Alat Ukur

Sebelum dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka, dilakukan pemeriksaan keberadaan *outlier*. *Outlier* adalah data yang menyimpang jauh dari rata-ratanya. Data *outlier* bila masuk dalam *analysis*, berpotensi membuat hasil analisis menjadi bias. Secara keseluruhan dari 130 data sampel, dan tidak ada data yang terindikasi sebagai *outlier*, sehingga semua data dari responden dapat dilakukan *analysis statistic*.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena konstruk-konstruk dalam penelitian ini merupakan konstruk keperilakuan maka, uji validitas kuesioner menggunakan metode analisis faktor. Validitas kuesioner diketahui dengan melihat bobot faktor (*loading factor*) dalam tabel *Rotated*

component matrix. Butir-butir kuesioner dalam satu variabel dinyatakan valid bila mempunyai faktor *loading* lebih besar dari 0,55, tidak mempunyai nilai ganda (*cross loading*) dalam faktor (kolom) yang ada, dan terekstrak sempurna (mempunyai korelasi tinggi satu sama lain) dalam satu kolom.

Hasil penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas

Butir kuesioner	Hasil uji validitas	<i>Loading factor</i> <i>Minimal</i>	Keterangan
K1	0,828	0,55	Valid
K2	0,840	0,55	Valid
K3	0,881	0,55	Valid
KL1	0,896	0,55	Valid
KL2	0,885	0,55	Valid
KL3	0,924	0,55	Valid
KL4	0,822	0,55	Valid
KS1	0,906	0,55	Valid
KS2	0,846	0,55	Valid
KS3	0,910	0,55	Valid
KS4	0,867	0,55	Valid
KS5	0,817	0,55	Valid
KS6	0,834	0,55	Valid
KS7	0,890	0,55	Valid
KS8	0,897	0,55	Valid
KI1	0,835	0,55	Valid
KI2	0,818	0,55	Valid
KI3	0,854	0,55	Valid
KI4	0,834	0,55	Valid
KI5	0,796	0,55	Valid
KI6	0,826	0,55	Valid
KI7	0,828	0,55	Valid
KI8	0,879	0,55	Valid

Sumber: Lampiran 7 halaman 79

Butir-butir kuesioner tersebut mempunyai bobot faktor (*loading factor*) lebih besar dari 0,55 dan mengumpul pada faktor yang sama, yang mengindikasikan setiap indikator dari setiap variabel berkorelasi erat satu sama lain dalam satu variabel.

2. Uji Reabilitas

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

Tabel 4. 6. Hasil Uji Reabilitas

Butir kuesioner	Hasil uji reabilitas	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan	0,812	0,60	Reliabel
Kualitas layanan	0,905	0,60	Reliabel
Kualitas sistem	0,955	0,60	Reliabel
Kualitas informasi	0,938	0,60	Reliabel

Sumber: Lampiran 8 halaman 81

Berdasarkan tabel 4. 6 menunjukkan Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel (handal) untuk pengambilan data. Hal ini terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach alpha* yang lebih besar dari 0.60.

C. Kecocokan Model Uji *Goodness Of Fit*

Uji *goodness of fit* dilakukan untuk menguji kesesuaian model dengan datanya. Evaluasi *goodness of fit* didasarkan pada kriteria-kriteria sebagai berikut:

Tabel 4. 7. Evaluasi *Goodness Of Fit* Model

	Indeks	Nilai kritis
1	CMIN (<i>Minimum value of the discrepancy function C - χ^2</i>)	Diharapkan kecil
2	CMIN/DF (χ^2/df)	$\leq 2,00$
3	GFI (<i>Goodness of Fit Index</i>)	$\geq 0,90$
4	AGFI (<i>Adjusted Goodness of Fit Index</i>)	$\geq 0,90$
5	CFI (<i>Comparative Fit Index</i>)	$\geq 0,90$
6	RMSEA (<i>Root Mean Square Error of Approximation</i>)	$\leq 0,08$
7	TLI (<i>Tucker-Lewis Index</i>)	$\geq 0,90$
8	NFI (<i>Normed Fit Index</i>)	$\geq 0,90$
9	RMR	$\leq 0,04$

Sumber: Hair *et al.*,(2013)

Hasil analisis bila ditabelkan akan terlihat sebagai berikut:

Tabel 4. 8. Hasil Uji *Goodness Of Fit* Model

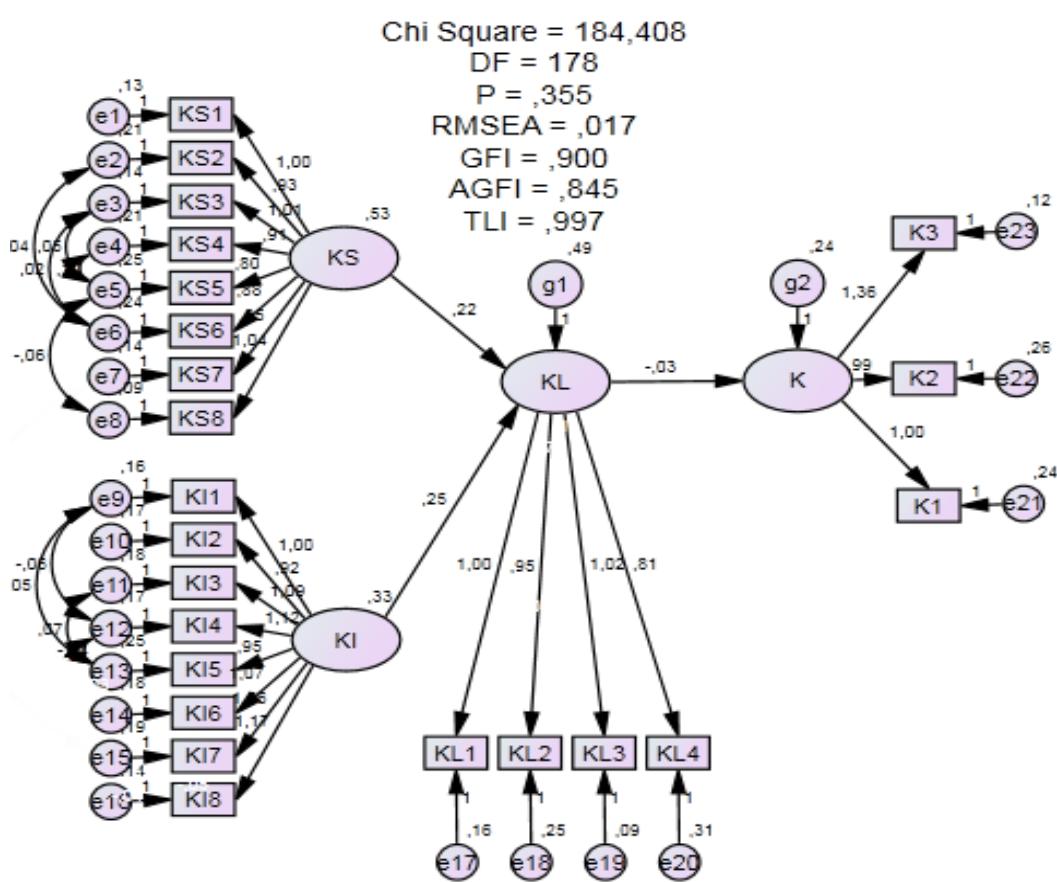
Indeks	Nilai kritis	Hasil	Keterangan
CMIN	Diharapkan kecil	184,408	-
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,036	Sangat baik
GFI	$\geq 0,90$	0,900	Sangat baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,845	Beda tipis (marginal)
CFI	$\geq 0,90$	0,998	Sangat baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,017	Sangat baik
TLI	$\geq 0,90$	0,997	Sangat baik
NFI	$\geq 0,90$	0,936	Sangat baik
IFI	$\geq 0,90$	0,998	Sangat baik
RMR	$\leq 0,04$	0,027	Sangat baik

Sumber : Lampiran 9 halaman 98

Ada delapan indikator *goodness of fit* mempunyai nilai sangat baik, hasil ini menginformasikan bahwa model mempunyai *goodness of fit* yang sangat baik, sehingga dapat disimpulkan model cocok dengan datanya.

D. Pengujian Hipotesis

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan Aplikasi AMOS. Hasil dari penelitian diatas menghasilkan model dibawah ini :



Gambar 4. 1. Diagram Jalur

1. Uji Model Fit

a) Uji Asumsi Normalitas Data

Data dikatakan normal bila nilai *critical ratio* (c.r) *multivariate* terletak dalam interval $-2,58 < c.r < 2,58$, untuk mencapai normalitas *multivariate* beberapa data yang masuk kategori *outlier* dihilangkan. Pada output SEM nilai c.r sebesar 2,784 walaupun normalitas *multivariate* masih jauh dari syarat sebesar 2,58, namun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh berdasarkan jawaban responden yang sangat beragam. Data primer tersebut menyebabkan sulit untuk mendapatkan data yang berdistribusi normal *multivariate* secara sempurna. Berdasarkan kenyataan tersebut maka, nilai normalitas *multivariate* sebesar 2,784 dapat diterima.

b) Uji Keberadaan *Outlier*

Outlier adalah hasil observasi yang menyimpang jauh dari rataratanya (*pusat/centroid*). Deteksi keberadaan *outlier* (*multivariate outlier*) dilakukan dengan mengamati nilai *Mahalanobis distance*. Kriteria ujinya adalah bila suatu hasil observasi lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan maka, hasil observasi tersebut dikatakan *outlier*. Hasil observasi apabila lebih kecil dari nilai kritisnya maka, hasil observasi tersebut dinyatakan bukan *outlier*. Nilai kritis dapat ditentukan dari nilai *chi-square* (χ^2) dengan derajat bebas sebesar jumlah indikator, pada taraf signifikansi 0,01. Penelitian ini tidak ada data outlier sehingga semua data dapat digunakan.

2. Uji Hipotesis

a) Modifikasi Model

Nilai *Goodness Of Fit* dari model perlu diperbaiki maka, beberapa *error* (*e*) perlu diberikan hubungan kovarian satu sama lain (lihat dalam model). Hubungan kovarian ini berakibat menurunnya nilai *Chi-Square* nya (*Cmin*) sehingga berakibat membaiknya beberapa indikator *Goodness Of Fit* model. Memperbaiki nilai GOF pada model maka diberikan hubungan kovarian antara *e2-e6*, *e3-e5*, *e3-e6*, *e4-e5*, *e5-e8*, *e9-e12*, *e9-e13*, *e11-e13*.

b) Uji hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan sebab-akibat (*kausalitas*) antar variabel dalam model berdasarkan nilai *critical ratio* (*c.r*) atau probabilitasnya (*p*) nya. Arah hubungan yang sesuai dengan hipotesis penelitian serta didukung nilai *c.r* yang memenuhi persyaratan maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diuji mendapat dukungan yang kuat. Nilai kritis (*c.r*) didapat dari tabel luas kurva normal (*Z tabel*) pada taraf signifikansi 0,05 secara dua arah, yaitu $Z_{\frac{1-\alpha}{2}} = Z_{0,4950} = 2,57$. Kriteria ujinya adalah: bila nilai *c.r* lebih besar dari nilai *Z tabel* nya atau nilai probabilitas (*P*) lebih kecil dari 0,05 maka, dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan. Hasil uji hipotesis dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 9. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien jalur <i>(Standardize d estimate)</i>	C.R	Ztabel	P	Keterangan	Hasil Uji Hipotesis
KL → K	-0,052	2,248		0,025	Signifikan	H ₁ Terdukung
KI → KL	0,189	2,093	2,57	0,044	Signifikan	H ₂ Terdukung
KS → KL	0,219	2,125		0,039	Signifikan	H ₃ Terdukung

Sumber : Lampiran 9 halaman 91

Hasil dari tabel 4.9 maka, dapat disimpulkan :

- 1) Berdasarkan data pada tabel 4.9 menjelaskan hasil hipotesis variabel Kualitas Layanan (KL) dengan Kepuasan (K) memiliki nilai CR - 0,052 yang berarti lebih kecil dibandingkan dengan nilai Z tabelnya. Dilihat dari nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,039 yang rendah nilai alpha sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil hipotesis antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan memiliki pengaruh signifikan maka, hipotesis 1 terdukung.
- 2) Hubungan variabel antara Kualitas Informasi (KI) dengan Kualitas Layanan (KL) dengan nilai 0,189 terlihat CR lebih kecil dari Z tabelnya. Dilihat dari nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,044 yang lebih rendah dari nilai alpha sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan hubungan antar variabel kualitas informasi terhadap kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan maka, hipotesis 2 terdukung.
- 3) Berdasarkan tabel 4. 9 menjelaskan bahwa variabel Kualitas Sistem (KS) dengan Kualitas Layanan (KL) memiliki nilai CR sebesar 0,219

yang berarti lebih kecil dibandingkan nilai Z tabelnya. Dilihat dari nilai probabilitasnya dihasilkan nilai P sebesar 0,025 yang lebih rendah dari nilai alpha sebesar 0,05 maka, dapat disimpulkan hubungan antar variabel kualitas sistem terhadap kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan maka, hipotesis 3 terdukung.

E. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

Hasil uji hipotesis penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai probabilitas (p) yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdukung. Hasil yang diungkapkan DeLone dan McLean. (2016) Adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan dari aplikasi *E-Patient* terhadap kepuasan yang dikarenakan dengan adanya aplikasi *E-Patient* dapat mempercepat waktu pendaftaran pasien. Hal ini sesuai dengan studi Lin. (2017) menunjukkan adanya konsistensi hasil pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan yang yang dikarenakan adanya kesesuaian kebutuhan konsumen terhadap keinginan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Studi menurut Kuo *et al.* (2018) menunjukkan kualitas layanan menjadi faktor yang penting dalam mmeningkatkan kepuasan pasien terhadap aplikasi *E-Patient*. Hal ini dapat dimaknai pengguna bahwa tingginya kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap aplikasi *E-Patient*.

2. Pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kualitas layanan

Penelitian ini menunjukan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kualitas layanan. Hal ini ditunjukan dengan adanya nilai probabilitas (*p*) yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdukung. Studi ini sesuai dengan studi yang dilakukan DeLone dan McLean. (2016) yang mengungkapkan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan yang positif terkait kualitas layanan yang dipengaruhi oleh penggunaan sistem yang menggunakan teknologi tinggi sehingga akan meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi yang digunakan. Hal yang sama diungkapkan oleh Kuo et al. (2018) yang menunjukan bahwa kualitas sistem dari SIMRS dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi *E-Patient* terhadap penggunaan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas layanan menjadi penyebab kepuasan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *E-Patient* yang memberi arti bahwa kualitas sistem merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan

3. Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kualitas layanan

Penelitian ini menunjukan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kemudahan persepsi terhadap kualitas layanan. Hal ini ditunjukan dengan adanya nilai probabilitas (*p*) yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdukung. Studi ini sesuai dengan studi terdahulu yang dilakukan Kaura et al. (2015) yang mengungkapkan bahwa kualitas informasi dari suatu sistem informasi yang dapat mempermudah

proses pelayanan pasien dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap pasien. Hal yang sama diungkapkan Cohen *et al.* (2016) kualitas informasi sistem informasi kesehatan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan untuk membentuk kepuasan terhadap pasien. Hal ini dikarenakan kualitas informasi yang disajikan dari sistem informasi tersebut akan mempermudah pelayanan pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan layanan yang tersedia tersebut. Sedangkan studi yang dilakukan oleh Kuo *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa individu akan merasa puas dengan kualitas informasi dari sistem informasi kesehatan tentang hasil pemerikasaan kesehatanya melalui peran kualitas layanan yang tersedia dalam aplikasi pendaftaran online. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa tingginya kualitas informasi dalam SIMRS akan meningkatkan kualitas layanan yang tersedia dalam aplikasi *E-Patient* untuk membentuk kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-Patient*.