

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KEPERCAYAAN  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT  
INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KEBUMEN**

**TESIS**



Disusun oleh

Kurnia Nur Rahmawati

No. Mhs: 15911114

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KEPERCAYAAN  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT  
INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KEBUMEN**

**TESIS S2**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Demi mencapai Kebulatan Studi Strata Dua  
(S2) pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas  
Ekonomi Universitas Islam Indonesia



Disusun oleh

Kurnia Nur Rahmawati

No. Mhs: 15911114

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari Senin tanggal 13 Agustus 2018 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

**KURNIA NUR RAHMAWATI**

No. Mhs. : 15911114

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH KEBUMEN**

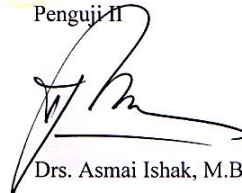
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D.

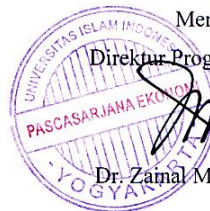
Penguji II



Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Zamal Mustafa EQ., MM.

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, .....



Kurnia Nur Rahmawati

TESIS  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KEPERCAYAAN DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH  
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KEBUMEN

Diajukan Oleh:

Kurnia Nur Rahmawati

No. Mhs: 15911114

Telah disetujui oleh:

Yogyakarta,

24/08/2018

Dosen Pembimbing



Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph. D

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen” ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang direncanakan berkat berbagai dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph. D selaku dosen pembimbing tesis, yang sudah menyempatkan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan masukan dalam setiap penulisan.
2. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D. selaku dosen penguji tesis
3. Ayahanda serta Ibunda yang tidak henti-henti mendoakan untuk kelancaran dalam kuliah dan pengerjaan tesis ini
4. SuamiKu Vida Berry Al Aden yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dalam setiap pengerjaan tulisan, dan tentunya tidak lupa untuk anakKu tersayang Muhammad Erdogan Javas Al Aden.
5. Teman-teman MM atas setiap kerjasama, dukungan dan waktunya yang selalu memberikan bimbingan untuk terus menyelesaikan setiap revisian
6. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,

7. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan tesis ini.

Tidak dipungkiri bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan tesis ini. Kami berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Agustus 2018

Penulis,

Kurnia Nur Rahmawati

## DAFTAR ISI

### **BAB I: PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Kualitas Layanan .....	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen atau Pasien .....	14
2.1.3 Kepercayaan .....	16
2.1.4 Loyalitas .....	18
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	20
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan medis terhadap Kepuasan dan Loyalita.....	20
2.2.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....	24
2.2.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas .....	25
2.3. Model Analisis .....	27

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Subyek Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel .....	28



3.3 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.4 Sumber Pengumpulan Data .....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.2.1 Uji Validitas.....	37
3.2.1 Uji Reliabilitas.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Asumsi Dasar .....	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	41

#### **BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Uji Instrumen Penelitian .....	43
4.1.1 Uji Validitas .....	44
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	44
4.2. Analisis Deskriptif .....	45
4.2.1 Deskriptif Profil Responden.....	45
4.2.2 Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian.....	48
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
4.3.1 Uji Normalitas.....	52
4.1.2 Uji Autokorelasi.....	53
4.1.3 Uji Multikolonieritas.....	54
4.1.4 Uji Heteroskidastisitas.....	55

4.4 Analisis Regresi Berganda.....	56
4.2.1 Uji Koefisien Determinasi .....	56
4.2.2 Uji Statistik Simultan (f test) .....	57
4.2.3 Uji Hipotesis (uji t) .....	57
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.5.1 Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas .....	59
4.5.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....	60
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas .....	61

#### **BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Implikasi Penelitian .....	64
5.3 Saran .....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	38
Tabel 4.3 Responden Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia.....	46
Tabel 4.5 Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.6 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	47
Tabel 4.7 Responden Menurut Lamanya di rawat .....	47
Tabel 4.8 Kriteria Persepsi Konsumen.....	48
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	48
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	50
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kepuasan .....	51
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Loyalitas .....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-smirnov Test.....	53
Tabel 4.14 Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas.....	55
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4.18 Uji F.....	57
Tabel 4.19 Uji t.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	34
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A. Kuisisioner Penelitian

Lampiran B. Uji Validitas Instrumen Penelitian (SPSS)

Lampiran C. Rekapitulasi Data (Jawaban Kuisisioner)

Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap  
Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen

**Kurnia Nur Rahmawati**

Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia

Email : [Kurnianurrrrr@gmail.com](mailto:Kurnianurrrrr@gmail.com)

***Abstrak***

Persingan yang terjadi diantara rumah sakit umum maupun swasta menjadikan kepuasan pasien menjadi prioritas utama, dimana kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu rumah sakit perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik. Jenis penelitian ini adalah survey dengan menggunakan metode deskriptif analitis, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah, yang menjadi sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap yang telah menginap lebih dari 1 hari.

**Kata kunci** : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Kepuasan Pasien

***Abstract***

*Competition occurs among private hospitals make patient satisfaction a top priority, which will be fulfilled when the patient satisfaction of services provided in accordance with their expectations. Therefore, hospitals need to assess what are the factors that will affect patient satisfaction. This study aims to find out and analyze the satisfaction of inpatients at PKU Muhammadiyah Kebumen Hospital in Central Java which is seen from the service quality dimension consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The type of this research is survey by using analytical descriptive method, while the data collection technique using questionnaires distributed to the inpatient of RS PKU Muhammadiyah Kebumen Central Java, the sample of this research is inpatients who have stayed more than 1 day.*

**Keywords** : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence and Patient Satisfaction*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdiri dari tenaga medis yang profesional dan terorganisir dengan baik yang meliputi sarana maupun prasarana kedokteran, pelayanan dari para dokter yang berkesinambungan, sifat asuh dari perawat, adanya diagnosis suatu penyakit serta cara pengobatan penyakit yang diderita (Armstrong dan Philip Kotler, 1996). Perusahaan yang mempunyai konsen dalam usaha jasa, khususnya rumah sakit harus bisa mengetahui bentuk kualitas layanan yang dapat diterima oleh pasien, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas layanan tentunya berkaitan langsung dengan pasien, dimana pasien merupakan obyek dari kualitas layanan. Dengan adanya kualitas layanan yang baik bisa mendorong pelanggan, pasien, maupun keluarga pasien untuk tetap menjalin hubungan dalam jangka waktu yang lama.

Pendapat Muninjaya (2011) mengatakan bahwa saat ini rumah sakit harus terus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi medis yang ada dan nantinya bisa memudahkan dalam mendeteksi berbagai kemungkinan penyakit yang diderita oleh pasien. Produk umum dari industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan, dengan pelayanan kesehatan yang mudah dan cepat akan memberikan kepuasan terhadap pasien. Untuk itu rumah sakit perlu melakukan beragam upaya untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan yang diharapkan

mampu berkembang dengan baik, mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang harus dikeluarkan, disertai juga meningkatnya persaingan beragam kualitas layanan jasa rumah sakit saat ini. Tindakan yang dapat dilakukan rumah sakit adalah dengan terus meningkatkan pemasukan dari layanan medis, non-medis, maupun hal-hal layanan kesehatan lainnya dengan memberikan rasa puas terhadap pasien maka hal ini dapat dijadikan sumber pendapatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pihak pengelola rumah sakit diharuskan untuk terus mempertahankan maupun meningkatkan kunjungan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan diterima pasien dengan baik.

Rasa puas yang dirasakan oleh pasien merupakan gambaran dari kualitas layanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan ini tentunya merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan untuk menimbulkan perasaan puas pada diri setiap pasien, semakin sempurna kepuasan yang diterima, maka bisa dikatakan baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa bisa dikatakan tidak memuaskan atau tidak baik. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu selalu memberikan rasa puasa untuk pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis yang berasal dari rumah sakit atau pegawai, namun mereka menilai mutu layanan yang berasal dari karakteristik nonteknis seperti pengalaman hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan rumah sakit.



Kepercayaan dalam penggunaan suatu produk atau jasa dalam hal ini berbentuk layanan yang digunakan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit. Kepercayaan suatu pelanggan terhadap perusahaan atau rumah sakit merupakan titik awal dari terjadinya loyalitas. Philip Kotler dan Gary Armstrong (2008) kepercayaan adalah pikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek (Cosrabile, 2000), sehingga apabila konsumen tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas (Chiou, *et al.*,2002).

Persoalan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien perlu diperhatikan oleh tiap rumah sakit khususnya Rumah sakit PKU Muhammadiyah yang ada di Kebumen adalah kualitas layanan yang diukur dengan adanya kondisi fisik baik dari para pegawai maupun rumah sakit, sifat andal dalam memberikan pelayanan, daya tanggap maupun respon cepat dari perawat maupun dokter, adanya jaminan keamanan maupun kelancaran dalam proses berobat, dan adanya rasa empati terhadap pasien sehingga mampu menimbulkan kepuasan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua usaha yang dilakukan pegawai, perawat, maupun para dokter untuk memenuhi kebutuhan para pasien dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan bisa dikatakan baik oleh pasien tentunya ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang ditawarkan dan diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan para pasien, dengan

menggunakan sudut pandang pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dinilai ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit, sampai pasien pergi meninggalkan rumah sakit.

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh satu perusahaan, serta untuk tetap menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan. Dalam dunia industri, loyalitas konsumen merupakan ukuran keberhasilan dalam usaha pelayanan jasa. Konsumen akan merasa jauh lebih puas manakala perusahaan dapat memenuhi kebutuhan jauh melebihi apa yang diharapkan. Ciri dari sifat loyalitas seorang pasien adalah didasarkan pada keterikatan seorang pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit dan dihubungkan dengan pola penggunaan jasa yang digunakan lebih dari satu kali. Adapun keberadaan seorang pasien yang memiliki sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa tersebut ketika seorang pasien sakit, namun juga kemauanya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan tumbuh berkembang, yaitu dengan meningkatnya loyalitas seorang pasien dapat menyebabkan sumber penghasilan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih

tinggi, basis keuangan yang lebih stabil, serta perputaran produk-produk kesehatan yang cepat seperti obat-obatan.

Dalam penelitian ini berfokus terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah di Kebumen dan yang menjadi fokus utamanya adalah kualitas layanan medis yang diberikan, hal ini dikarenakan jumlah para pasien rawat inap yang dari hari ke hari semakin bertambah dan meningkat dan hari perawatan yang juga semakin lama tergantung dari tindakan maupun jenis penyakit yang diderita oleh pasien, sehingga pasien rawat inap merupakan sumber pangsa pasar yang besar dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan di masa mendatang yang bisa memberikan peningkatan pendapatan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Pembina Kesejahteraan Ummat (RSU PKU) merupakan rumah sakit yang didirikan oleh Muhammadiyah. Ribuan cabang rumah sakit sudah dimiliki RSU PKU di seluruh pelosok Indonesia, termasuk yang ada di wilayah Kebumen Jawa Tengah dimana di wilayah ini terdapat 2 RSU PKU yang beroperasi setiap harinya yaitu RS PKU Muhammadiyah Sruweng dan RS PKU Muhammadiyah Gombang. Diharapkan kedua Rumah Sakit tersebut mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai kaidah-kaidah yang berlaku, tentunya ini sesuai dengan misi yang ingin dicapai oleh rumah sakit yaitu mengembangkan pelayanan kesehatan yang komprehensif baik fisik, jiwa, maupun spiritual, mewujudkan pelayanan yang prima, meningkatkan sumber daya insani yang kompeten dan Islami serta mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Data yang berkaitan dengan keluhan pasien merupakan data yang sangat sensitif dan penting bagi rumah sakit untuk diketahui secara umum agar rumah sakit bisa melakukan perbaikan. Hasil dari kotak saran yang disediakan di rumah sakit, peneliti hanya berhasil mendapatkan gambaran keluhan secara umum diantaranya yaitu: 1) adanya keluhan mengenai para petugas di ruang bersalin, 2) adanya keluhan dari bagian *frontliner* dan pendaftaran, dan 3) ketidaknyamanan di dalam ruang rawat inap yang tidak bersih. Ketiga keluhan yang dituliskan oleh pasien tersebut dapat memberikan gambaran mengenai ketidakpuasan para pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh sebab itu keluhan-keluhan yang sudah ada tersebut menjadi sangat penting untuk dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Kebumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah?

2. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah?
3. Apakah kepercayaan pasien mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian diharapkan memperoleh beberapa manfaat antara lain:

1. Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi RS PKU Muhammadiyah Kebumen untuk dapat meningkatkan kinerja khususnya kualitas pelayanan kepada pasien dengan melakukan pembenahan terhadap hasil

penelitian ini yang mempunyai kontribusi besar pasien dalam memilih pelayanan rawat inap.

2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan, untuk dasar pengambilan keputusan yang strategik untuk memperhatikan atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pasien agar mereka puas sehingga mampu meningkatkan kinerja RS PKU Muhammadiyah Kebumen.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab 2 Kajian Pustaka**

Bab ini membahas mengenai teori yang menjadi dasar penelitian, penjelasan dari penelitian yang sebelumnya dilakukan, pengembangan hipotesa dan pembuatan kerangka konseptual.

### **Bab 3 Metode Penelitian**

Bab ini membahas mengenai jumlah populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, pengukuran data, definisi operasional variabel serta pengukuran variabel penelitian, dan alat uji yang digunakan dalam penelitian.

#### **Bab 4 Hasil Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini membahas tentang data hasil penelitian dan analisa yang diperoleh dari penelitian.

#### **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kritik, saran dan implikasi manajerial penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kualitas Layanan**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu (Kotler, 1993). Sedangkan menurut Gaspersz (1997) menyatakan kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh rumah sakit dalam menghadapi persaingan yang



ada. Kualitas layanan adalah perbandingan dari apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata (*actual performance*) yang mereka dapatkan dan rasakan (Parasuraman, 1985). Kualitas layanan juga diartikan sebagai persepsi konsumen secara menyeluruh baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dalam layanannya (Taylor dan Baker, 1994). Menurut Parasuraman, et al., (1985) ada dua hal yang menjadi faktor utama yang bisa mempengaruhi kualitas jasa tersebut yaitu jasa yang diinginkan oleh konsumen (*expected service*) dan jasa yang diterima oleh konsumen (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima tersebut sesuai dengan yang apa yang diinginkan oleh konsumen atau pasien, maka kualitas jasa dapat dikatakan baik dan memberikan kepuasan. Namun bila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen atau pasien, maka kualitas jasa dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima pasien lebih rendah dari pada yang diinginkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan mendapatkan nilai yang buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan para penyedia jasa dalam memenuhi harapan dan keinginan konsumen maupun pasien secara konsisten.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien, itulah yang harus diterapkan oleh RS PKU Muhammadiyah di Kebumen sehingga pasien merasa bahwa kebutuhannya telah terpenuhi dengan baik. Hal ini menerangkan bahwa kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang dari penyedia jasa, tetapi

berdasarkan sudut pandang pasien. Pasienlah yang menikmati jasa, jadi pasienlah yang menentukan kualitas jasanya. Kualitas suatu produk juga mempengaruhi kepuasan pasien. Apabila pasien puas, maka akan terjalin ikatan yang kuat antara suatu produk tersebut dengan pasien. Tjiptono (2004). Semakin kritisnya masyarakat saat ini terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dan semakin ketatnya persaingan antar rumah sakit, menuntut pelayanan kesehatan harus diperbaiki khususnya pelayanan kesehatan (Lestari,2004)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu pelayanan yang diharapkan oleh pasien, dalam hal ini ditentukan oleh profesi pelayanan kesehatan. Pasien menginginkan pelayanan secara utuh, tepat waktu, sopan dan mampu menampung keluhan. (Pohan, 2003). Kualitas dalam pelayanan kesehatan bukan hanya dari sudut pandang teknis medis yang berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja tetapi juga sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga medis lainnya (Wijono, 2000).

Pada mulanya, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) melakukan penelitian pada sejumlah industri jasa seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan yaitu : bukti fisik, reliabilitas, responsifitas, persaingan, kredibilitas, akses, norma kesopanan, komunikasi, keamanan, serta adanya kemampuan memahami konsumen atau pasien. Namun pada penelitian berikutnya yang dilakukan

oleh Parasuraman, et al., (1988) telah menyempurnakan dan merangkumnya menjadi 10 dimensi. Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami konsumen dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Sedangkan kesopanan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan digabungkan menjadi jaminan (*assurance*). Dengan demikian terdapat 5 dimensi utama dalam menilai kualitas layanan.

#### 1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang terdapat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen. Menurut Parasuraman et al., (1998) bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan atau rumah sakit dalam menonjolkan eksistensi terhadap pihak-pihak eksternal lainnya. Penampilan dan kemampuan sarana-prasarana fisik rumah sakit yang bisa diandalkan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan salah satu cara rumah sakit dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pasien. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* atau bukti langsung menurut Zoeldhan (2012) yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan ini berkaitan dengan setiap perawat, pegawai, dokter dari rumah sakit PKU Muhammadiyah dalam menangani pasien maupun keluarga pasien. Dimensi keandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi rumah sakit dalam menunjukkan kinerjanya karena keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi (Zoeldhan, 2012). Banyak perusahaan atau rumah sakit yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi keandalan dalam kinerja mereka. Keandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, keandalan dalam menggunakan *skill* mereka saat melayani pasien, dan sebagainya.

## 3. Daya Tanggap' (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan atau rumah sakit terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pasien. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara rumah sakit dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, *complain*, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh pasien. Apabila pelayanan daya

tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja (Shadiqqin, 2004).

#### 4. **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

1) Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pasien maupun keluarga pasien dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para konsumen.

2) Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada konsumen, *believability* atau

sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3) Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari konsumen akan pelayanan yang diterima.

4) Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

#### 5. **Empati (*Empathy*)**

Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen. Menurut Fitzsimons (2006) empati adalah ketetapan mempedulikan serta perhatian secara pribadi ke konsumen seperti jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan konsumen tertarik kepada perusahaan, perhatian kepada konsumen dan kebutuhan konsumen. Dalam melayani para pasien, semua pegawai rumah sakit dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit. Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa

diterima apa adanya perusahaan harus memberikan rasa nyaman pada semua pasien tanpa memandang status apapun.

Dengan demikian suatu rumah sakit agar pasien semakin erat dan tidak berpindah ke rumah sakit lain, rumah sakit perlu memahami dan menjaga dengan baik lima unsur yang berkaitan dengan kualitas layanan yaitu keadaan fisik, keandalan, aman, ramah-tamah dan nyaman. Hal ini yang tentunya menjadi perhatian utama dari kualitas layanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah Kebumen

### **2.1.2 Kepuasan Konsumen / Pasien**

Kepuasan bisa artikan adanya rasa puas, rasa senang dan kelegaan seseorang yang disebabkan oleh penggunaan suatu produk atau jasa. Kepuasan diartikan sebagai ukuran kinerja “produk total” sebuah organisasi yang dibandingkan dengan keperluan pelanggan (Tjiptono, 2008). Pendapat ini sama dengan Kotler dkk yang mengartikan bahwa kepuasan adalah tingkatan kepuasan seseorang dimana sebelumnya telah membandingkan kinerja atau hasil yang ia inginkan dan persepsikan lalu dibandingkan dengan harapannya. Jadi rasa puas atau tidak puasa merupakan kesimpulan dari hubungan antara harapan atau keinginan dan pengalaman yang didapatkan sesudah memakai jasa atau pelayanan.

Kepuasan merupakan bentuk reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan dan kualitas pelayanan yang didapatkan merupakan perasaan menyeluruh yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan, bisa dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas

pelayanan yang dilihat dari kepentingan pelanggan atau konsep dalam hal ini adalah pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang bisa memberikan rasa puas terhadap setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata, serta dalam penyelenggaraannya harus tetap sesuai dengan kode etik, norma dan standar pelayanan profesi yang sudah ditetapkan.

Memahami kebutuhan maupun keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pasien lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya agar ketika ada permasalahan kesehatan pasien akan kembali lagi ke rumah sakit.

Perusahaan atau rumah sakit harus bisa memperhatikan lima faktor utama untuk menentukan tingkat kepuasannya, lima faktor tersebut ialah kualitas produk, kualitas pelayanan, ketertarikan emosional, harga yang bersaing, serta biaya tambahan (Lupiyoadi, 2001). Perusahaan jasa dalam hal ini rumah sakit juga harus mampu mengetengahkan secara konsisten jasa yang berkualitas lebih tinggi dari pada para pesaingnya. Pasien akan memilih penyedia jasa dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan



dengan yang diharapkan. Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan, rasa keprcayaan terhadap penyedia jasa berkurang, pendapatan menurun dan akhirnya membahayakan kelangsungan hidup suatu perusahaan penyedia jasa.

Pada suatu organisasai yang bergerak di bidang jasa mempunyai hubungan yang sangat erat antara konsumen dan pemberi jasa, dimana proses produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan dan konsumen terkait dengan proses produksi. Misalnya jasa layanan yang berada di rumah sakit yang biasanya dikonsumsi langsung oleh pasien dengan waktu yang bersamaan bersama jasa tersebut di produksi oleh perawat, dokter, atau petugas lainnya. Sehingga pasien secara langsung akan merasakan proses produksi tersebut maka timbulah persepsi mereka terhadap mutu layanan yang telah diberikan seperti lingkungan, penampilan petugas, peralatan. Menurut Kurtz dan Clow (1998) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan adalah jika pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberi kepuasan.

### **2.1.3 Kepercayaan Konsumen / Pasien**

Kepercayaan dianggap sebagai elemen yang penting dalam segala jenis hubungan, terutama dalam hubungan bisnis. Kepercayaan juga dianggap menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan menjaga hubungan jangka panjang (Sighn and Sidershmukh, 2000). Morgan and Hunt (1994) menyatakan bahwa Kepercayaan hanya eksis ketika satu pihak memiliki tingkat kepercayaan untuk melakukan pertukaran

reliabilitas dan integritas. Kepercayaan sebagai elemen kunci bukan hanya saat sedang bertransaksi saja, akan tetapi hubungan jangka panjang terhadap konsumen dan merupakan kesuksesan sebuah bisnis (Chauduri dan Hoolbrook, (2001) dan Sidershmukh et al (2002)).

Kepercayaan merupakan suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al.,2000). Bisa dikatakan bahwa kepercayaan tersebut dapat timbul dikarenakan ada keyakinan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam pertukaran bisa memberikan kualitas yang jelas dan konsisten, jujur dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan keyakinan seperti ini akan menciptakan dan menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat. Kelompok terpercaya harus memiliki sifat integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: kompeten, konsisten, adil, jujur, dapat dipertanggungjawabkan, suka menolong dan baik (Morgan & Hunt, 2004). Perawat, dokter dan para pegawai yang berada di rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen mempunyai peran penting mengenai kepercayaan, karena semua informasi yang diterima pasien harus bisa sesuai dan tepat sehingga apa yang menjadi saran atau imbauan menjadi hal yang terbaik yang diterima oleh para pasien maupun keluarga pasien.

Kemampuan komunikasi yang efektif merupakan alat agar bisa menghasilkan kepercayaan konsumen atau pasien. Komunikasi yang efektif dan tepat bisa membantu konsumen atau pasien untuk

meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai pentingnya menciptakan dan menjaga kepercayaan di suatu perusahaan penyedia jasa, karena komunikasi yang terus menerus terjaga dan bermutu tinggi bisa menghasilkan suatu bentuk kepercayaan yang lebih besar (Morgan & Hunt, 2004). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap perusahaan menurut Lisa Handono (2004) adalah sebagai berikut ini.

- a. Pengalaman berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa, mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam beragam bidang. Pengalaman yang sudah terciptat bisa menjadi satu hal yang menarik dalam bisnis, sehingga bisa membuat suatu perusahaan lebih memahami keinginan maupun kebutuhan pelanggan.
- b. Kualitas kerja adalah suatu proses dan bentuk hasil kerja perusahaan yang bisa dinilai oleh sebagian konsumen atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas dan sempurna bisa menghasilkan bentuk kepercayaan yang berkualitas dan tanpa batas.
- c. Kecerdasan adalah kemampuan suatu perusahaan atau penyedia jasa dalam mengelola setiap masalah yang terjadi. Kecerdasan juga bisa membangun suatu kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpa dilandasi dengan kecerdasan dalam menarik

pelanggan tidak mungkin bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan dan konsumen.

#### **2.1.4 Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas secara umum bisa dikatakan sebagai bentuk kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas merupakan bentuk tindak lanjut dari kepuasan pelanggan atau konsumen dalam menggunakan fasilitas, produk maupun jasa yang diberikan, serta untuk terus menjadi bagian konsumen yang menggunakan jasa atau produk dari perusahaan. Loyalitas dapat diartikan juga sebagai bentuk pembelian yang disengaja dalam suatu kurun waktu melalui serangkaian keputusan yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Pelanggan adalah customer yang diartikan dalam kamus oxford (Griffin, 2013) disebutkan “*to render a thing customary or usual atau to practice habitually*”. Maka dalam hal ini loyalitas pelanggan bisa diartikan sebagai “suatu kesetiaan pelanggan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu yang panjang melalui serangkaian keputusan-keputusan pelanggan”.

Loyalitas dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*), (Sutisna, 2001). Loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai sikap menyukai terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang tetap dan terus menerus terhadap merek itu sepanjang waktu. Sedangkan pengertian lain ada yang menyatakan bahwa loyalitas

pelanggan adalah suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada kondisi dimana sebenarnya terdapat banyak pilihan produk ataupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelanggan juga memiliki kemampuan memperolehnya dengan mudah (Setiawan, 2011). Tingkat kesetiaan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa tertentu tergantung dari beberapa faktor, seperti besarnya biaya untuk berpindah ke barang atau jasa yang lain, kuantitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya kesamaan mutu, adanya risiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti. Odabasi (2004), mengatakan bahwa loyalitas pelanggan sebagai bentuk kecenderungan, keinginan dan perilaku memilih bisnis yang sama dengan jumlah yang teratur untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya atau membeli merek yang sama secara berulang-ulang padahal pelanggan memiliki banyak pilihan.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu sikap pembelian, sikap penggunaan barang dan jasa yang sama secara terus menerus dan berkelanjutan, terlepas dari upaya pemasaran untuk mengubah preferensi pelanggan (Oliver, 1999). Oliver (1992), mengatakan Loyalitas adalah sebuah komitmen yang terus dipegang secara teguh untuk membeli dan menggunakan kembali sebuah produk pilihan atau jasa di masa depan.

Penelitian terdahulu sudah menyatakan bahwa loyalitas merupakan perilaku nyata dan konsisten sepanjang waktu. Pendekatan terhadap loyalitas tidak dapat dilihat sebagai suatu hal yang menyeluruh mengenai

faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya loyalitas, namun loyalitas dapat dibentuk dari perilaku-perilaku. Selama beberapa dekade ini loyalitas diteliti dengan menggunakan pendekatan sikap, hal ini dicontohkan salah satunya dengan keinginan untuk merekomendasikan penyedia jasa pelayanan kepada pihak lain. Namun dengan berjalannya waktu dan banyaknya penelitian yang dilakukan, maka penelitian dengan pendekatan perilaku dan sikap terhadap loyalitas menjadi berkembang, seperti elemen-elemen dari loyalitas yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk (1996) yaitu komunikasi *word of mouth*, niat untuk melakukan aktivitas yang sama di masa mendatang, dan adanya sensitivitas harga.

## **2.2 Pengembangan Hipotesis**

### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Medis terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Molden Elrado H, Kumadji dan Yulianto (2014) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terciptanya suatu kepuasan disebabkan oleh adanya suatu kualitas pelayanan baik. Kualitas layanan ini terdiri dari lima indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Jika kualitas pelayanan Jambu Luwuk Batu Resort sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan yang diinginkan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan. Begitupun sebaliknya, jika bentuk pelayanan Jambuluwuk Batu Resort yang diberikan tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan, maka

pelanggan akan merasa kecewa dan memungkinkan untuk beralih menggunakan jasa perusahaan lain. Hal tersebut memperkuat pendapat yang disampaikan oleh Amin (2005) dimana dijelaskan bahwa kualitas jasa yang dibeli dan digunakan oleh konsumen berhubungan dengan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, berarti bisa dikatakan bahwa kualitas jasa atau barang tersebut juga baik, tetapi jika tidak merasa puas maka kualitasnya jasa atau barang tersebut adalah jelek.

Hasil penelitian ini juga turut mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Sugiyati dan Kusnilawati (2013) dimana penelitian ini mengatakan bahwa suatu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Ioannis E. Chaniotakis & Lympelopoulos (2009), tentang “*Service quality effect on satisfaction and word of mouth*”, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *responsiveness*, *tangible*, *empathy*, *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *reliability* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang baik bisa menimbulkan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa atau barang tersebut sehingga pelanggan tidak merasa kecewa. Kualitas pelayanan rumah sakit juga diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh Amin dan Nasharuddin (2013). Hal yang serupa juga ditunjukkan oleh peneliti lainnya (Amrizal et al. 2014; Mongkaren 2013) yang menemukan 5

dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kitapci et al. (2014) meneliti dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan terhadap *word of mouth* dan *repurchase intention*. Dengan menggunakan analisis SEM, penelitian terhadap 369 pasien sebuah rumah sakit universitas di Turki ini memaparkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* dan *assurance* adalah faktor yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Beberapa hasil penelitian yang telah disebutkan tersebut dapat dinyatakan bahwa terdapa hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan atau konsumen. Kualitas layanan akan menimbulkan suatu dorongan terhadap pasien untuk terus menjalin hubungan yang kuat dan erat dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang hubungan ini bias menjadikan rumah sakit bisa memahami dengan baik dan seksama harapan, keinginan serta kebutuhan pasien. Oleh karena itu rumah sakit bisa meningkatkan kepuasan pasien dan suatu saat kepuasan tersebut bisa menimbulkan kesetiaan atau loyalitas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

***H1: “Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan”***



### **2.2.2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen / Pasien**

Pada suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa mempunyai hubungan yang sangat erat antara konsumen dan pemberi jasa, dimana proses produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan dan konsumen terkait dengan proses produksi. Misalnya jasa layanan yang berada di rumah sakit yang biasanya dikonsumsi langsung oleh pasien dengan waktu yang bersamaan bersama jasa tersebut diproduksi oleh perawat, dokter, atau petugas lainnya. Sehingga pasien secara langsung akan merasakan proses produksi tersebut maka timbulah persepsi mereka terhadap mutu layanan yang telah diberikan seperti lingkungan, penampilan petugas, peralatan. Menurut Kurtz dan Clow (1998) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan adalah jika pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberi kepuasan.

Reynolds & Beatty (2000) menyatakan bahwa pada umumnya tujuan akhir kepuasan pelanggan adalah untuk mencapai kesetiaan pelanggan (loyalitas). Pelanggan yang mendapatkan kepuasan akan memiliki keinginan dan niat untuk merekomendasikan pengalamannya kepada pihak lain atau melakukan pengulangan pembelian. Menurut Hallowell (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai potensi bisa membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang sudah loyal cenderung susah untuk berpindah produk, kurang sensitif terhadap perubahan harga, membeli lebih banyak atau lebih sering, menjadi *strong word of mouth* dan menciptakan *business referrals*.

Wijayanti (2008) berpendapat bahwa kepuasan yang diterima oleh pelanggan dapat menaikkan intensitas pembelian ulang dari pelanggan. Terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal akan mendorong terbentuknya loyalitas di hati pelanggan yang sudah merasakan kepuasan. Loyalitas pelanggan bisa dikatakan sebagai satu kekuatan hubungan antara sikap relatif seseorang dan bisnis yang terus berulang. Hallowell (1996) mengatakan bahwa rasa puasa memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal serupapun dinyatakan oleh Darsono dan Wellyan (2007) bahwa kepuasan mempunyai asosiasi yang positif dengan loyalitas pelanggan, tetapi dengan catatan bahwa peningkatan kepuasan tidak akan selalu menghasilkan peningkatan loyalitas dalam nilai derajat yang sama.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Akbar dan Parves (2009) dimana penelitian ini dilakukan di bidang jasa telekomunikasi di negara Bangladesh mendapatkan hasil bahwa suatu kepuasan pelanggan menghasilkan dampak yang positif bagi loyalitas. Beberapa penelitian lain di sektor jasa yang dilakukan oleh Rajawali (2009), Silalahi (2007), Bahar dkk. (2009), Seffy et al (2009), Bahar dkk. (2009), dan Haryono (2010) juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

***H2: Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien***

### **2.2.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen / Pasien**

Kemampuan cara berkomunikasi yang optimal merupakan alat untuk menciptakan kepercayaan pelanggan. Komunikasi yang optimal akan membantu konsumen untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang pentingnya menciptakan dan mempertahankan kepercayaan pada rumah sakit, karena komunikasi yang sering dengan terus menerus dan bermutu tinggi bisa menciptakan kepercayaan yang lebih besar dan terjaga (Morgan & Hunt, 2004).

Mowen and Minor (2002) menyatakan bahwa kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang atribut, objek dan manfaat yang akan diterima. Kepercayaan merupakan suatu pengetahuan kongnitif tentang sebuah objek, maka sikap merupakan hasil tanggapan perasaan atau afektif tentang objek. Pertama-tama konsumen akan membentuk kepercayaan terhadap sebuah produk kemudian konsumen bisa mengembangkan sikap terhadapnya dan akhirnya keputusan akhirnya adalah membelinya atau pertama-tama konsumen melakukan perilaku pembelian produk atau jasa dan kemudian membentuk suatu kepercayaan serta sikap terhadap produk tersebut. Dengan fungsi pengetahuan yang dimiliki pelanggan, sikap seseorang membentuk sebuah kerangka kerja referensi dimana mereka menginterpretasikan dunianya. Oleh sebab itu, sikap konsumen bisa mempengaruhi bagaimana mereka secara selektif terus mengekspos dirinya dan mengamati komunikasi pemasaran. Fungsi pengetahuan yang

dimiliki konsumen juga membantu menjelaskan arti dari pengaruh kesetiaan merek. Dengan mempertahankan sikap positif terhadap produk, konsumen bisa dengan mudah menyederhanakan hidup mereka dan tidak dibikin pusing dengan merek-merek baru yang tersedia karena sudah mempunyai kepercayaan merek. Kesetiaan merek dapat mengurangi waktu pencarian sehingga bisa lebih cepat dalam menentukan pilihan.

Teori yang mendukung hubungan kepercayaan terhadap loyalitas antara lain dikemukakan oleh Ramsey & Sohi (1997), yang menyatakan bahwa kepercayaan adalah satu elemen penting yang berpengaruh pada kualitas suatu hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan atau konsumen. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa ini akan terus meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yuli Prihatini (2006) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Adi Wahyu Nugroho dan Budi Sudaryanto yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dalam menggunakan jasa. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

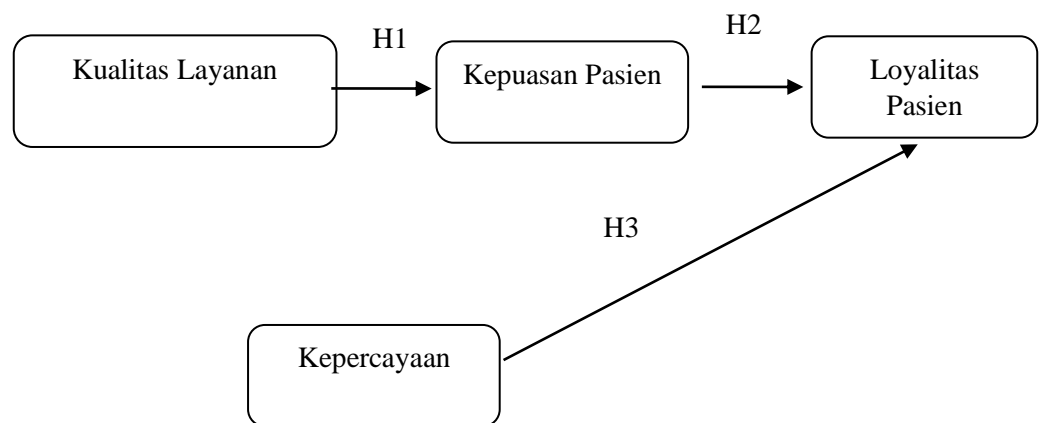
***H3: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien***

### **2.3 Model Dual Penelitian**

Berdasarkan dasar-dasar teori yang telah dijelaskan sebelumnya dimana hipotesis ke dua juga berpengaruh yang tidak terlihat digambar dan menurut

model penelitian Mohammad Muzahid Akbad dan Noorjahan Parvez (2009) yaitu sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Konseptual



Sumber: Nur Kurnia, 2018

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Subyek Penelitian**

Penelitian ini terbatas pada penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah sehingga subjek penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di RS PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya. Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah keseluruhan pasien rawat inap di kelas 1 PKU Muhammadiyah Kebumen yang memenuhi kriteria.

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi. Menurut Djarwanto dan Subagyo menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan dari populasi (Sani & Vivin, 2013). Pertimbangan dalam memilih sampel adalah berdasarkan ketentuan yaitu: (1) Pasien rawat inap adalah pasien dewasa yang berumur 17 tahun ke atas, (2) Pasien rawat inap minimal 3 hari, (3) Pasien dalam keadaan sadar dan mampu mengisi kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, teknik penentuan sampel dilakukan dengan cara

purposive sampling/ judgment sampling yaitu tehnik penetapan sampel dengan cara memilih sampel yang dikehendaki oleh peneliti. Jumlah sampel yang dipakai peneliti menggunakan sampel minimal dengan rumus (Nursalam, 2008) :

$$n = \frac{N}{1 + N d^2}$$

n = Jumlah sampel, N = Jumlah populasi, d = Tingkat kesalahan (0,05)

Adapun jumlah sampel yang akan digunakan peneliti di RS PKU Muhammadiyah Kebumen adalah :

$$n = \frac{447}{1+447 (0.05)^2} = \frac{447}{1+447 (0.0025)} = n = \frac{447}{2.1175} = 211.09$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 211 Pasien.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

a. Kriteria *inklusi* dalam penelitian ini :

- 1) Pasien yang dirawat di RS PKU Muhammadiyah Kebumen sudah dirawat 3 hari atau lebih
- 2) Pasien mampu membaca dan menulis
- 3) Pasien dengan usia diatas 17 tahun
- 4) Pasien yang bersedia dijadikan obyek penelitian
- 5) Pasien tidak mengalami gangguan komunikasi

b. Kriteria *eksklusif* :

- 1) Pasien *total care* dan *intensive care* yang menggunakan jasa layanan RS PKU Muhammadiyah Kebumen
- 2) Pasien dengan gangguan emosional

### **3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Definisi variabel menurut Arikunto (2010) variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi fokus perhatian dari penelitian. Ada dua kategori penelitian dalam tesis ini yakni penelitian deskriptif dan kuantitatif, sehingga pengukuran kepuasan pasien RS PKU Muhammadiyah Kebumen akan dianalisis secara perhitungan statistik. Sugiyono (1999) mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu sifat atau atribut atau nilai dari obyek, orang atau kegiatan yang mempunyai variasi beraneka macam yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Kurnia (2009) menyatakan bahwa variabel merupakan objek yang berbentuk apa saja yang dapat ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk mendapatkan informasi sehingga bisa ditarik suatu kesimpulan.

Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel yaitu variabel independent dan variabel dependent. Variabel-variabel dalam penelitian ini penulis uraikan sebagai berikut :

#### **1. Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas, sehingga variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2009). Kurnia (2009) menyatakan bahwa setiap terjadi perubahan sekian kali satuan variabel independen, diharapkan akan menyebabkan variabel dependen berubah sekian satuan juga, dan sebaliknya jika bila terjadi adanya perubahan penurunan sekian kali satuan variabel independen maka diharapkan akan terjadi perubahan penurunan variabel dependen sekian kali satuan juga. Variabel dependen biasanya dikatakan sebagai variabel terikat dan sering diibaratkan dengan Y.



Dalam penelitian ini menempatkan Kepuasan (Y1) yang nantinya menjadi variabel perantara, dan Loyalitas (Y2).

a) Kepuasan (Y1)

Tjiptono (2000), mengatakan bahwa kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas menimbulkan suatu dorongan kepada pelanggan untuk terus menjalin ikatan hubungan yang kuat dan terjaga dengan perusahaan atau penyedia jasa. Dalam jangka panjang nanti, ikatan hubungan seperti ini bisa membuat perusahaan memahami dengan mudah dan seksama harapan apa yang diinginkan oleh pasien serta kebutuhan mereka. Dengan begitu perusahaan atau penyedia layanan dapat menciptakan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan memaksimalkan pengalaman pasien yang bersifat menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pasien yang bersifat kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan pasien dapat menimbulkan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit yang bisa menciptakan kualitas yang, maksimal dan tentunya memuaskan. Kepuasan pasien dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai tindakan perasaan dari individu atau orang yang terlibat hubungan dengan RS PKU Muhammadiyah, dimana orang-orang ini merupakan orang yang menduduki posisi kunci dalam melakukan hubungan operasional. Kepuasan pasien diukur berdasarkan seluruh unsur-unsur dari kelima dimensi pelayanan pasien. Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu:

1. Pasien puas dengan tindakan yang cepat, tepat serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan
2. Pasien puas dengan pegawai, perawat dan dokter dalam memberikan informasi yang jelas tanpa ada pengulangan
3. Pasien puas dengan pelayanan yang ramah dan sopan, akurasi data yang tepat serta jaminan keamanan yang pasti

4. Pasien puas dengan kenyamanan, kerapihan dan kebersihan ruangan serta peralatan yang modern
5. Pasien merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diterima

#### b) Loyalitas

Pengertian pelanggan yang mempunyai sifat loyal menurut Griffin (2003) adalah *“a loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product and service lines, refers others and demonstrates an immunity to the pull of the competition”*. Hal ini menyatakan bahwa ciri pelanggan yang loyal adalah ketika pelanggan dengan berulang-ulang membeli dan menggunakan produk atau jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa yang sama walaupun ada penawaran dari perusahaan lain dan ikut serta dalam mempromosikan produk atau jasa kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat dari perusahaan tersebut. Pengukuran loyalitas yang dilakukan peneliti menggunakan empat indikator yaitu:

1. Pasien enggan untuk berpindah ke rumah sakit lain;
2. Mantan pasien dari rumah sakit PKU Muhammadiyah selalu merekomendasikan ke orang lain;
3. Pasien yakin bahwa rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen adalah rumah sakit terbaik;
4. Memilih rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen merupakan pilihan yang tepat

#### 2. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang memberikan pengaruh atau variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen

(Sugiyono, 2009). Sedangkan menurut Ferdinand (2006) mengatakan bahwa variabel independen merupakan variabel yang memberikan pengaruh variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen sering disebut dengan variabel bebas yang disimbolkan dengan huruf X. dalam penelitian ini variabel independen berupa :

a). Kualitas Layanan (X1)

- Bukti fisik (X1.1)

Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001).

- Keandalan/reliability (X1.2)

Definisi keandalan atau reliability yaitu setiap pegawai, perawat, dokter memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk beluk mekanisme kerja, prosedur kerja, memperbaiki berbagai kesalahan dan kekurangan atau penyimpangan yang belum sesuai dengan prosedur kerja dan mampu mengarahkan, menunjukkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut (Parasuraman, 2001).

- Daya tanggap/responsiveness (X1.3)

Definisi daya yaitu keinginan para pegawai, staf, karyawan, perawat, dokter dan setiap pihak yang terlibat untuk membantu para pelanggan dan

memberikan pelayanan dengan tanggap (Tjiptono, 2007). Sehingga dimensi dari kualitas daya tanggap ini di dalam sebuah perusahaan misalnya rumah sakit harus benar-benar dijalankan dan diwujudkan secara baik agar pelanggan, pasien merasa dihargai dan dianggap atas respon dari rumah sakit atas semua keinginan pasien.

- Jaminan/assurance (X1.4)

Asuransi merupakan kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi (Abbas Salim, 2007).

- Empati/empathy (X1.5)

Definisi empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan staf, karyawan, pegawai, perawat dan dokter serta pihak perusahaan lainya kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien dan segala kebutuhan yang diperlukan pasiennya (Nursodik, 2010).

b). Kepercayaan (X2)

Philip Kotler dan Gary Amstrong (2008) kepercayaan adalah pikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan menurut Abdul Naved Tariq (2009) adalah layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah ditawarkan oleh penyedia layanan jasa, yang kedua adalah perusahaan tersebut adalah perusahaan yang terpercaya dan tidak banyak berita negatif mengenai penyedia jasa yang digunakan. Pengukuran kepercayaan dalam penelitian ini menggunakan tiga indikator yaitu:

- Pengalaman yang dirasakan pasien ketika di rawat di RS PKU Muhammadiyah Kebumen

- Kualitas kerja dari dokter maupun perawat di RS PKU Muhammadiyah Kebumen
- Keterbukaan informasi yang didapatkan oleh pasien di RS PKU Muhammadiyah Kebumen

### 3.4 Sumber Pengumpulan Data

Langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah menentukan cara untuk mengumpulkan sumber data dari responden. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan sumber data sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, menggunakan kuesioner yang sudah disiapkan berbagai pertanyaan dengan menyebarkan kepada pasien rawat inap. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008). Penelitian ini menggunakan kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan terbuka (*open question*).

#### 2. Data Sekunder

Untuk memperoleh data sekunder, dengan melakukan cara membaca penelitian terdahulu, buku – buku, surat kabar, majalah, jurnal penelitian yang relevan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berbentuk kuesioner. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan *survey* kuesioner yakni penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Effendi, 1998). Skala pada bentuk pertanyaan responden diminta menjawab pertanyaan dalam bentuk Skala Likert. Skala Likert menurut Djaali (2008) ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Likert 1-6 digunakan pada penelitian ini yang terbagi menjadi :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Agak Tidak Setuju (ATS)

4 = Agak Setuju (AS)

5 = Setuju (S)

6 = Sangat Setuju (SS)

Dari kuesioner tersebut diharapkan dapat terkumpul informasi yang akurat dari responden, sehingga informasi yang diperoleh dari contoh dapat menggambarkan pelayanan rawat inap dan kepuasan pasien RS PKU Muhammadiyah. Pada penelitian ini kuesioner dipilih sebagai alat bantu pengumpulan data berdasarkan pertimbangan, bahwa kuesioner dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya, serta datanya lebih mudah diolah (Hague, 1995). Selain data kuesioner, sebagai pelengkap data utama dilakukan wawancara singkat. Hal ini sesuai dengan Koentjaraningrat (1993), bahwa metode

wawancara pada suatu penelitian merupakan alat bantu untuk mengisi kekurangan informasi yang tidak tercatat pada penelitian survei.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi para pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah, diperkirakan responden akan mengisi kuesioner dalam waktu 10 sampai dengan 20 menit, dan diharapkan langsung mengembalikan kuesioner tersebut yang telah diisi. Untuk menghindari responden yang tidak mengembalikan kuesioner maka penyebaran kuesioner dilakukan secara tatap muka dan langsung kepada responden dilokasi penelitian serta informasi yang kurang lengkap dapat dipenuhi dengan wawancara singkat kepada responden.

### **3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Analisis data adalah cara yang digunakan untuk mengolah data yang telah terkumpul kemudian bisa memberikan interpretasi. Hasil pengolahan data ini dapat digunakan untuk menunjukkan masalah yang telah di rumuskan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Instrument (kuesioner) yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel (Arikunto, 2006).

Perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrument yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sedangkan hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Pengujian validitas dan reliabilitasnya dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

### 3.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang akan diukur (Jogiyanto, 2007). Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas bisa dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor item instrument dengan skor total seluruh item pertanyaan, dan selanjutnya interpretasi dari koefisien korelasi yang dihasilkan, dan akan dibandingkan dengan  $r$  tabel. Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas dengan skor 0.1388, sehingga untuk memenuhi syarat validitas, maka butir pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian harus memiliki koefisien korelasi  $\geq 0.1388$ . Apabila korelasi antara butir skor dengan skor total kurang dari 0.1388 maka butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 3.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Pearson Corelation</i>	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,635	0.1388	Valid
	X1.2	0,673	0.1388	Valid
	X1.3	0,609	0.1388	Valid
	X1.4	0,681	0.1388	Valid
	X1.5	0,636	0.1388	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,416	0.1388	Valid
	X2.2	0,528	0.1388	Valid
	X2.3	0,739	0.1388	Valid
Kepuasan	Y1	0,467	0.1388	Valid
	Y2	0,495	0.1388	Valid
	Y3	0,559	0.1388	Valid
	Y4	0,608	0.1388	Valid
	Y5	0,440	0.1388	Valid
Loyalitas	Y1	0,557	0.1388	Valid
	Y2	0,735	0.1388	Valid
	Y3	0,625	0.1388	Valid

*Sumber: data primer diolah*



Pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari korelasi dengan menggunakan metode *pearson correlation* yang menyatakan hasil bahwa masing-masing dari indikator dari kualitas layanan medis, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai yang tinggi dibandingkan dengan nilai r tabel pada *degree of freedom* (df) dengan menggunakan sejumlah 200 responden untuk pengujian awal kuisisioner ( $N-2; 200-2= 198$ ) yaitu 0.1388. Dengan hasil analisis keseluruhan indikator variabel yang digunakan menunjukkan bahwa keseluruhan item variabel yang digunakan dinyatakan valid.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Jogiyanto, 2007 mengartikan bahwa “reliabilitas artinya derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran di mana pengujianya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada”. Dalam Ghozali (2006) variabel dikatakan terliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0.6$ .

**Tabel 3.2**  
**Hasil pengujian reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Status
Kualitas Layanan	0.653	0.6	Reliabel
Kepercayaan	0,836	0.6	Reliabel
Kepuasan	0,733	0.6	Reliabel
Loyalitas	0,765	0.6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6 maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.2. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas akan dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

b. Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya korelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut (Santoso, 2000):

- Angka D-W di bawah -2 ada autokorelasi positif.
- Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- Angka D-W di atas +2, berarti ada autorelasi negative.

c. Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Uji asumsi klasik multikolinieritas hanya dapat dilakukan jika terdapat lebih dari satu variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam

penelitian ini uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian heteroskedastisitas yang bisa digunakan diantaranya yaitu uji park, Uji Glejser, melihat pola grafik regresi dan uji koefisien korelasi spearman.

### **3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independen yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto,2004). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masingmasing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan

a. Analisis Korelasi Ganda ( R ) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Menurut Sugiyono, menyatakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut: 0,00 – 0,199 = sangat rendah 0,20 – 0,399 = rendah 0,40 – 0,599 = sedang 0,60 – 0,799 = kuat 0,80 – 1,000 = sangat kuat

b. Analisis Determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

#### 3.8.4. Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan suatu proporsi dari varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi terhadap varian total. Besarnya koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{n(a \cdot \sum y + b_1 \cdot \sum yx_1 + b_2 \cdot \sum yx_2 + b_3 \cdot \sum yx_3) - (\sum y)^2}{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

b. Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama ( Uji F). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dengan kata lain, uji F ini dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi sebuah variabel dependen atau tidak

c. Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji t). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

Bab IV dalam penelitian ini berisi tentang olah hasil analisis' data yang digunakan untuk mengetahui' pengaruh kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan terhadap loyalitas, serta pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas. Penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Analisis yang digunakan yaitu analisis uji instrument data (validitas dan reliabilitas), analisis deskriptif (karakteristik responden dan penilaian responden pada variabel penelitian), dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS.

#### 4.1. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan dengan menyebar sampel sebanyak 200 responden, sebagai data penelitian. Pengujian instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

##### 4.1.1 Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas ini untuk mengetahui kesahihan dari angket atau kuesioner. Uji validitas item dilakukan dengan SPSS dengan melihat hasil korelasi skor masing-masing item dengan skor totalnya. Hasil Uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b><i>Pearson Corelation</i></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Layanan	KL1	0,635	0.1388	Valid
	KL2	0,673	0.1388	Valid
	KL3	0,609	0.1388	Valid
	KL4	0,681	0.1388	Valid
	KL5	0,636	0.1388	Valid
Kepercayaan	Kep1	0,416	0.1388	Valid

	Kep2	0,528	0.1388	Valid
	Kep3	0,739	0.1388	Valid
Kepuasan	KP1	0,467	0.1388	Valid
	KP2	0,495	0.1388	Valid
	KP3	0,559	0.1388	Valid
	KP4	0,608	0.1388	Valid
	KP5	0,440	0.1388	Valid
Loyalitas	Loy1	0,557	0.1388	Valid
	Loy2	0,735	0.1388	Valid
	Loy3	0,625	0.1388	Valid

Sumber: data primer diolah

Dari di atas dapat diketahui nilai koefisien korelasi (r hitung) pada seluruh butir untuk variabel kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas lebih besar dari 0,1388. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan valid.

#### 4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil uji reliabilitas pertanyaan tentang variabel kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalita dapat diringkas sebagaimana yang tersaji dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Hasil pengujian reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Status
Kualitas Layanan	0.653	0.6	Reliabel
Kepercayaan	0,836	0.6	Reliabel
Kepuasan	0,733	0.6	Reliabel
Loyalitas	0,765	0.6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan dan seperti yang tertera pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha'* pada setiap variabel nilainya mempunyai nial yang lebih besar dari 0,6, maka

semua butir pertanyaan yang dituliskan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

## 4.2 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah keseluruhan responden sebanyak 200 responden. Sampel diambil dari rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen yang dirawat pada instalasi rawat inap kelas 1, sehingga semua data yang digunakan hanya bersumber dari responden yang berstatus sebagai pasien rawat inap saja dan berumur lebih dari 17 tahun.

### 4.2.1 Deskriptif Profil Responden

#### a. Menurut Jenis Kelamin?

Responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin, peneliti mengklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel.4.3**  
**Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	68	34%
Perempuan	132	66%
<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah.2018

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah Perempuan sebanyak 132 responden atau 66% dan Laki-laki sebanyak 68 responden atau 34% dari total 200 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

### b. Menurut Usia

Diliat dari penyebaran responden menurut kelompok usia responden yang diteliti secara keseluruhan hampir menyebar secara merata pada tiap kelompok umur, 11% untuk kelompok 17-20 tahun, 72.5% untuk kelompok 20-30%, 13% untuk kelompok 31-40 tahun, 3.5% untuk kelompok diatas 40 tahun. Prosentase perbandingan kelompok usia responden digambarkan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel.4.4**  
**Responden Menurut Usia**

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
17 – 20	22	11%
21 – 30	145	72.5%
31 - 40	26	13%
Diatas 40	7	3.5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah.2018

### c. Menurut Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan responden dari 200 responden yang mengisi kuesioner, sebagian besar responden (33.5%) pernah mengenyam tingkat pendidikan setingkat Diploma, kemudian diikuti oleh SMA (26.5%), SMP (21.5%) dan SD sebesar 6.5% sedangkan untuk pendidikan Sarjana dan diatasnya hanya 12%. Sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.4.5**  
**Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	13	6.5 %
SMP	43	21.5%
SMA	53	26.5%
DIPLOMA	67	33.5%
S1/S2/S3	24	12%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah.2018

### d. Menurut Jenis Pekerjaan

Dilihat penyebaran responden menurut jenis pekerjaanya, dari 200 orang yang mengisi kuesioner terlihat bahawa sebagian besar responden merupakan



pegawai swasta sebanyak 32% dan yang terendah merupakan Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 9%, sebagaimana terlihat dari tabel berikut ini:

**Tabel.4.6**  
**Responden Menurut Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Buruh	24	12 %
Pelajar/Mahasiswa	18	9%
Wiraswasta	64	32%
Pegawai Sewasta	72	36%
PNS/BUMN/TNI/POLRI	22	11%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah.2018

**e. Menurut Lamanya di rawat**

Dilihat penyebaran responden menurut lamanya pasien di rawat inap daro 200 orang yang mengisi kuesioner terlihat bahwa rata-rata pasien dirawat diatas Persentase responden menurut lamanya pasien dirawat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.4.7**  
**Responden Menurut Lamanya dirawat**

<b>Lama dirawat</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1 hari	13	12 %
2 hari	45	9%
3 hari	102	32%
4 hari	72	36%
Lebih dari 5 hari	22	11%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**4.2.2 Persepsi Pasien terhadap Variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas**

Peneliti melihat bahwa penilaian ini didasarkan pada nilai rata-rata skor variabel. Untuk menginterpretasikan' variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas konsumen ditentukan dengan menentukan nilai rata-rata yang berpacu pada aturan-aturan sebagai berikut :

Skor persepsi paling rendah adalah : 1

Skor persepsi paling tinggi adalah : 6

$$\text{Interval} = \frac{6-1}{5} = 1$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi seperti pada tabel berikut :

**Tabel 4.8**  
**Kriteria Persepsi Konsumen**

Interval	Kualitas Layanan	Kepercayaan	Kepuasan	Loyalitas
1,00 – 1,99	Samgat tidak baik	Sangat tidak percaya	Sangat tidak puas	Sangat tidak loyal
2,00 – 2,99	Tidak baik	Tidak percaya	Tidak puas	Tidak loyal
3,00 – 3,99	Cukup baik	Cukup percaya	Cukup puas	Cukup loyal
4,00 – 4,99	Baik	Percaya	Puas	Loyal
5,00 – 6,00	Sangat baik	Sangat percaya	Sangat puas	Sangat loyal

Hasil analisis deskriptif terhadap kepuasan nasabah dapat ditunjukkan dengan tabel berikut :

**Tabel 4.9**

No	Dimensi dan Indikator	Rata-rata	Kriteria Penilaian
1	Bukti fisik : Kenyamanan Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah , dimulai dari Kebersihan toilet, peralatan rawat inap, dalam ruangan tersebut	4.16	Baik
2	Keandalan : Keberadaan dokter dan paramedis pada saat dibutuhkan di RS PKU Muhammadiyah	3.95	Cukup Baik
3	Ketanggapan : Kecepatan dokter dan Paramedis dalam menghadapi keluhan pasien	4.24	Baik

4	Jaminan : Pengetahuan dan keahlian Dokter maupun Paramedis dalam melayani setiap keluhan dan kebutuhan Pasien	4.1	Baik
5	Empati : Kepedulian Dokter dan Paramedis dengan Pasien	4.0	Baik
	<b>Rata-rata</b>	4.0	<b>Baik</b>

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap kualitas layanan medis adalah sebesar 4,0 (Baik). Penilaian terendah terjadi pada merasa cukup baik ketika keandalan dokter maupun perawat dalam melayani keluhan maupun kebutuhan pasien. Hal ini berarti pasien telah memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan medis yang didapatkan dari RS PKU Muhammadiyah Kebumen karena berada pada interval 4,00 – 4,99. Hasil ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas layanan medis RS PKU Muhammadiyah sudah terpenuhi. Hasil deskriptif terhadap variabel kepercayaan dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.10**  
**Deskriptif Variabel Kepercayaan**

Indikator Kepercayaan	Mean	Kategori
RS PKU Muhammadiyah mampu memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pasien	4.14	Percaya
RS PKU Muhammadiyah bertanggungjawab terhadap setiap resiko pasien	4.34	Percaya
Para karyawan dan Dokter di RS PKU Muhammadiyah mempunyai kualitas kerja yang baik	3.89	Cukup Percaya
<b>Mean Total Kepercayaan</b>	4.12	Percaya

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap kepercayaan adalah sebesar 4,12. Hal ini berarti pasien telah memberikan kepercayaan yang cukup terhadap RS PKU Muhammadiyah Kebumen karena berada pada interval 4,00 – 4,99. Kepercayaan tertinggi ditunjukkan pada item tanggung jawab dari pegawai terhadap setiap resiko pasien dengan rata-rata sebesar 4.34 (percaya), dan item terendah terdapat dari kurangnya kepercayaan pasien terhadap kualitas kerja para pegawai RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hasil analisis deskriptif terhadap kepuasan nasabah dapat ditunjukkan dengan tabel berikut :

**Tabel 4.11**  
**Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Dimensi dan Indikator	Rata-rata	Kriteria Penilaian
1	Puas dengan sikap ketepatan, kecepatan dan kehandalan dalam setiap pelayanan yang diberikan terhadap pasien maupun keluarga pasien	4.18	Puas
2	Puas jika dokter/ perawat bisa menyampaikan informasi yang jelas serta cepat respon dalam menanggapi permasalahan yang ada	3.92	Cukup Puas
3	Pelayanan yang diberikan ramah, sopan, adanya akurasi data serta jaminan keamanan yang diterima mempengaruhi kepuasan anda	4.04	Puas
4	Puas dengan kenyamanan, kerapiha dan kebersihan ruangan rawat inap serta peralatan yang modern	4.13	Puas
5	Merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan	3.70	Cukup Puas
	<b>Rata-rata</b>	3.94	<b>Cukup Puas</b>

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 3.94 (cukup puas). Sedangkan penilaian tertinggi terjadi pada merasa puas dengan ketepatan, kecepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan (4.18) dan penilaian terendah terjadi pada merasa tidak puas ketika secara menyeluruh mengenai pelayanan kesehatan yang diterima pasien (3.70). Hal ini berarti konsumen telah memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap kepuasan yang dirasakan terhadap RS PKU Muhammadiyah Kebumen karena berada pada interval 3,00 – 3,99. Hasil ini menunjukkan bahwa harapan nasabah terhadap kinerja RS PKU Muhammadiyah Kebumen belum begitu terpenuhi dengan baik. Hasil uji deskriptif terhadap variabel loyalitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.12**  
**Deskriptif Variabel Loyalitas**

Indikator Loyalitas	Mean	Kategori
Tidak ada keinginan dari pasien untuk berpindah rumah sakit	4.05	Loyal
Mantan pasien selalu merekomendasikan RS PKU Muhammadiyah ke orang lain.	4.22	Loyal
Pasien yakin RS PKU Muhammadiyah adalah Rumah Sakit yang baik	4.01	Loyal
<b>Mean Total</b>	4.13	<b>Loyal</b>

Sumber : Data primer diolah, 2017 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas tentang deskriptif terhadap loyalitas pasien mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,13. Hal ini berarti pasien merasa loyal pada RS PKU Muhammadiyah Kebumen karena berada pada interval 4,00 – 4,99. Loyalitas tertinggi yaitu pada item akan merekomendasikan kepada orang lain sebesar 4,22 (loyal), dan loyalitas terendah pada item yang

menyatakan bahwa RS PKU Muhammadiyah merupakan rumah sakit yang baik sebesar 4,01 (loyal).

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Uji normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari hal tersebut, apabila nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka data terdistribusi normal (Ghozali, 2013).

**Tabel. 4.13**  
**Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		200	200
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	,39662545	,56196846
Most Extreme Differences	Absolute	,059	,042
	Positive	,059	,039
	Negative	-,057	-,042
Kolmogorov-Smirnov Z		,830	,595
Asymp. Sig. (2-tailed)		,496	,871

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari Tabel dapat dilihat bahwa hasil Uji Normalitas menyatakan nilai *Asymp. Sig. (2tailed)* sebesar  $0.496 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

### 4.3.2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi, nilai dari *Durbin Watson* adalah 1.7483 yang diperoleh dari tabel.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,058 <sup>a</sup>	,003	-,002	,26564869

a. Predictors: (Constant), X1

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji regresi diperoleh nilai Durbin Watson sebesar 1,7483. Dengan menggunakan derajat keyakinan 5%, dengan jumlah sampel sebanyak 30, dan 2 variabel penjelas, maka diperoleh nilai  $d_l = 1,7382$ ,  $d_u = 1,7990$ ,  $4-d_u = 2,201$ ,  $4-d_l = 2,2618$ . Besarnya nilai  $d_w$  (Durbin Watson) hasil pengujian sebesar 1,7483 terletak antara titik 0 dan  $d_l$  (1,7382), maka pengujian tidak dapat disimpulkan (tidak meyakinkan) karena nilai  $d_w$  (Durbin Watson) berada daerah autokorelasi positif. seperti yang terlihat pada gambar 4.1. Maka dapat disimpulkan pada penelitian ini terdapat masalah autokorelasi Positif.

### 4.3.3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2013). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance  $> 0,1$  atau sama dengan

nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,105	,273		4,049	,000		
X1	,209	,104	,202	2,001	,047	,309	3,235
X2	,314	,059	,347	5,342	,000	,746	1,341
Y1	,207	,101	,193	2,042	,042	,352	2,839

a. Dependent Variable: Y2

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas layanan (X1) nilai tolerance 0,309 > 0,1 dan nilai VIF 3.235 < 10, kepercayaan (X2) nilai tolerance 0,746 > 0,1 dan nilai VIF 1,341 < 10, kepuasan (Y1) nilai tolerance 0,352 > 0,1 dan nilai VIF 2,839 < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### 4.4.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas digunakan uji glejser (Ghozali, 2013). Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.



**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,697	,165		4,215	,000
	X1	-,032	,063	-,065	-,513	,609
	X2	-,013	,036	-,029	-,356	,722
	Y1	-,018	,061	-,035	-,291	,771

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

Berdasarkan hasil uji glejser setelah transformasi data dalam bentuk invers (Inv) pada Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai loyalitas (Y1) yang signifikansi dalam regresi dengan variabel *Absolute Residual* nilai signifikansi  $> 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa uji glejser yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

#### 4.4. Analisis Regresi Berganda

##### 4.4.1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) intinya adalah penengukuran seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali,

2013). Karena nilai R Square bisa berubah-ubah maka menggunakan *Adjusted R Square*.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 <sup>a</sup>	,647	,645	,39763

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan hasil pengujian uji koefisien determinasi pada tabel menjelaskan bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* adalah 0,647 hal ini berarti bahwa 64,7% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan (X1) 64.7% sedangkan sisanya sebesar 35.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.4.2. Hasil uji statistik simultan (F test)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Hipotesis nol (H0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol (Ghozali, 2013).

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji f (simultan)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,059	3	13,020	40,605	,000 <sup>a</sup>
	Residual	62,846	196	,321		
	Total	101,905	199			

a. Predictors: (Constant), Y1, X2, X1

b. Dependent Variable: Y2

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan (Y1) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas (Y2).

#### 4.4.3. Uji Hipotesis (Uji t)

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji t**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1								
	(Constant)	1,105	,273		4,049	,000		
	X1	,209	,104	,202	2,001	,047	,309	3,235
	X2	,314	,059	,347	5,342	,000	,746	1,341
	Y1	,207	,101	,193	2,042	,042	,352	2,839

a. Dependent Variable: Y2

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada tabel 4.19 dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas. Berdasarkan Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa nilai t hitung kualitas layanan (X1) sebesar 2,001 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas.
2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas. Berdasarkan Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa nilai t hitung Kepuasan (Y1) sebesar 2,042 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas. Berdasarkan Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa nilai t hitung kepercayaan (X2) sebesar 5,342 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas.

## 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Medis terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Variabel kualitas layanan medis yang dilihat atas lima indikator, yaitu: 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) ketanggapan, 4) jaminan, dan 5) empati dimana keseluruhan indikator ini akan digunakan berdasar pada tingkat kepentingan layanan dari RS PKU Muhammadiyah Kebumen yang diambil dari berbagai sumber terkait penelitian.

Hasil analisis regresi secara parsial yang telah dilakukan juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan loyalitas. Dikatakan signifikan dilihat dari tabel t hitung kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 19,06 dan t hitung kualitas layanan terhadap loyalitas sebesar 2,001 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini ikut mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Sugiyati dan Kusnilawati (2013) dimana dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini juga didukung oleh peneliti Ioannis E. Chaniotakis & Lympelopoulos (2009), tentang “*Service quality effect on satisfaction and word of mouth*”, hasil penelitiannya mengatakan bahwa *responsiveness, tangble, empathy, assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan, *reliability* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian bisa diambil kesimpulan bahwa adanya kualitas pelayanan yang baik bisa menciptakan kepuasan yang menggunakan jasa atau

produk tersebut sehingga pelanggan ataupun konsumen tidak merasa kecewa. Kualitas pelayanan medis juga diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh Amin dan Nasharuddin (2013). Hal yang serupa juga ditunjukkan oleh peneliti lainnya (Amrizal et al. 2014; Mongkaren 2013) yang menemukan 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kitapci et al. (2014) meneliti dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan terhadap *word of mouth* dan *repurchase intention*. Dengan menggunakan analisis SEM, penelitian terhadap 369 pasien sebuah rumah sakit universitas di Turki ini memaparkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* dan *assurance* adalah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### **4.5.2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil regresi secara parsial melalui uji t maka memperoleh hasil bahwa variabel kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Signifikannya kepuasan terhadap loyalitas artinya besar kecilnya nilai kepuasan berpengaruh terhadap besar kecilnya nilai loyalitas pasien. Dikatakan signifikan dilihat dari tabel t hitung kepercayaan 2,042 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Nilai kepuasan yang tinggi berarti diikuti nilai loyalitas yang tinggi begitupun sebaliknya.

Wijayanti (2008) menyimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan bisa cepat meningkatkan kemampuan dan daya beli dari konsume atau pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan

konsumen yang optimal maka akan mendorong terbentuknya rasa loyalitas di hati konsumen. Loyalitas pelanggan diibaratkan sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif pelanggan dan pelaku bisnis yang terjadi secara berulang. Hallowell (1996) mengartikan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Peneliti Darsono dan Wellyan (2007) juga menyatakan hal yang sama bahwa kepuasan mempunyai asosiasi positif dengan loyalitas, tetapi dengan catatan peningkatan kepuasan tidak selalu menghasilkan peningkatan loyalitas dalam derajat yang sama.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Akbar dan Parves (2009) dimana penelitian ini dilakukan di bidang jasa telekomunikasi di negara Bangladesh mendapatkan hasil bahwa suatu kepuasan pelanggan menghasilkan dampak yang positif bagi loyalitas. Beberapa penelitian lain di sektor jasa yang dilakukan oleh Rajawali (2009), Silalahi (2007), Bahar dkk. (2009), Seffy et al (2009), dan Haryono (2010) juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan.

#### **4.5.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas**

Hasil regresi secara parsial melalui uji t maka memperoleh hasil bahwa variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Signifikannya kepercayaan terhadap loyalitas artinya besar kecilnya nilai kepercayaan berpengaruh terhadap besar kecilnya nilai loyalitas pasien. Dikatakan signifikan dilihat dari tabel t hitung kepercayaan 5,342 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas. Nilai kepercayaan yang tinggi berarti diikuti nilai loyalitas yang tinggi, sebaliknya juga nilai kepercayaan yang rendah juga berarti diikuti nilai loyalitas yang rendah.

Kepercayaan diperlukan dalam menjalin hubungan antara perusahaan dan konsumen, dengan kepercayaan dapat menimbulkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa. Menurut Tjiptono (2008) dalam menjalin hubungan yang baik kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi sebuah komitmen. Apabila tidak ada kepercayaan maka tidak akan ada komitmen yang tercipta. Dengan adanya komitmen mampu menciptakan konsumen yang loyal karena telah mempercayai kinerja atau kemampuan produk dan perusahaan tertentu.

Teori yang mendukung hubungan kepercayaan terhadap loyalitas antara lain dikemukakan oleh Ramsey dan Sohi (1997), yang menyatakan jika kepercayaan adalah salah satu elemen penting yang bisa menjadi pengaruh terhadap kualitas suatu hubungan. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia barang atau jasa bisa menumbuhkan nilai hubungan yang tercipta dengan penyedia jasa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yuli Prihatini (2006) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ruben Chumpitaz Caceres and Nicholas G. Paparoidamis (2005) pada studi penelitian pada bisnis *on line* pun menemukan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Chaudhuri dan Holbrook (2001) menemukan bahwa kepercayaan merupakan penggerak yang mempengaruhi loyalitas merek pada benak pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Adi Wahyu Nugroho dan Budi Sudaryanto (2010) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dalam menggunakan jasa. Namun penelitian yang dilakukan I Made Swastawa (2005) adalah adanya pengaruh yang signifikan

variabel bebas komitmen pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan medis rumah sakit maka semakin meningkat kepuasan dan loyalitas pasien.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin meningkat pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pada pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan pasien maka semakin meningkat pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

## **5.2.Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa telah ditemukan adanya satu hubungan yang positif serta signifikan pada variabel-variabel yang digunakan. Adapun implikasi bagi RS PKU Muhammadiyah Kebumen terkait penelitian adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen hendaknya untuk terus meningkatkan produk kualitas pelayanan yang saat ini bisa dikatakan sudah cukup bagus dan perlu dilakukan evaluasi secara rutin mengenai semua bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, maupun keluarga pasien. Untuk kotak saran yang sudah terpasang agar selalu dicek mengenai kelengkapan alat tulis untuk memberikan kemudahan pengunjung, pasien maupun keluarga pasien dalam memberikan masukan, saran, ide dan gagasannya kepada pihak RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Penerapan prinsip pelayanan RS PKU Muhammadiyah Kebumen berupa salam, sapa, senyum, simpati dan servis yang harus ditingkatkan oleh para pegawai, staff, perawat, dokter agar terciptanya suasana yang nyaman dan ramah bagi pengunjung, keluarga pasien, maupun pasien itu sendiri yang berada di RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Adanya penambahan jumlah tenaga medis serta tenaga non medis yang ada di RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Adanya penambahan fasilitas-fasilitas kesehatan berupa sarana prasarana maupun peralatan kesehatan

serta infrastruktur lainnya untuk terus menunjang segala aktifitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada setiap pasien RS PKU Muhammadiyah Kebumen.

2. Kepuasan dinyatakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien RS PKU Muhammadiyah Kebumen. Sehingga pihak rumah sakit seharusnya untuk terus berusaha dalam menciptakan setiap pasien yang tidak hanya sekedar merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima namun juga harus mampu menciptakan dan membuat sikap loyalitas dari pasien maupun keluarga pasien. Karena pasien yang loyal akan memberikan keuntungan yang lebih banyak.

### **5.3 Saran**

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pengelola RS PKU Muhammadiyah Kebumen berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien yaitu sebagai berikut:

1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen sebaiknya lebih meningkatkan lagi kelima faktor kualitas layanan, khususnya pada variabel *responsiveness* / daya tanggap dikarenakan sulitnya petugas rumah sakit PKU Muhammadiyah Kebumen bila dimintai bantuan dan kurang cepat dalam melayani keinginan pasien. Demikian variabel

lainnya tetap juga harus dipertahankan agar kepuasan dan meningkatkan loyalitas pasien.

2. Strategi yang harus diterapkan untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen, salah satunya adalah Pimpinan dapat memberikan suatu pelatihan kepada petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen seperti pemberian contoh dalam melayani pasien, cara melaksanakan dan menjalankan tugasnya, serta pemberian contoh bagaimana cara menanggapi dan berkomunikasi yang baik kepada pasien. Hal ini diperlukan agar pasien bisa mendapatkan kepuasan selama ataupun setelah berobat di RS agar loyalitas pasien meningkat.

3. Faktor kepercayaan dari pasien terhadap pegawai rumah sakit secara keseluruhan menjadi hal yang penting untuk itu perlu adanya seminar-seminar atau *workshop* yang diharapkan dapat menjadi penambah wawasan dalam dunia kesehatan, kemajuan teknologi, dan perkembangan penyakit-penyakit yang saat ini semakin luas penyebarannya. Sehingga kepercayaan mengenai kualitas perawat bisa tumbuh dan memberikan loyalitas pasien.

5. Bagi peneliti-peneliti yang terkait, terbuka peluang untuk mengembangkan penelitian ini untuk menjadi lebih baik. Baik menggunakan variabel-variabel lain di luar faktor kualitas layanan, dimana dapat membantu memperjelas tentang kepuasan dan loyalitas pasien lebih dalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A, Gde Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Akbar, M.M and Parvez. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.
- American Public Health Association, P. H. (2013). *The definition and practice of public health nursing : A statement of the public health nursing section*. Washington: American Public Health Association
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisutha, Damartaji, (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, No. 5
- Azwar, A, (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*, Yayasan penerbit IDI Jakarta.
- C. Mowen, John. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Darsono, Licer Indahwati, Wellyan, A.Y.(2007). *Kontribusi Perceived Service Quality Truth, Satisfaction dalam Membentuk Loyalitas Mahasiswa. The 1st PPM Nasional Conference Of Manajement Received "Manajemen di Era Globalisasi"*. Jakarta.
- Depkes RI. (1998). *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

- Fitzsimons, James A., Fitzimmons, Mona J, (2006). “*Service Management:operations, strateegy, and information technology*”. McGraw Hill.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19 Semarang* : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gaspersz, Vincent, (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gonroos, C,. (2000). *Service Management and Marketing, Published by Jhon Wiley and Sons Ltd, England*
- Haque, Paul, Haris, Paul, (1995). *Sampling dan Statistika*, Jakarta : PT.Pustaka Binaman Pressindo.
- Hair, J.F.,et al, (2006). *Multivariate Data Analysis 6<sup>th</sup> Ed*. New Jersey: Pearson Education
- Haryanto, O dan Ollivia. (2009). *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura* dalam Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14, Agustus 2009
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan)*.Jakarta : Prenhallindo
- Kountur, Ronny. (2007). *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis*, edisi revisi. Jakarta : penerbit PPM

- Kurtz, L, David, and Kenneth, E. Clow, (1998). *Service Marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lestari, TRP, (2004). *Pemasaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sebagai Upaya Menciptakan Image Positif di Masyarakat*, Jurnal Manajemen Administrasi Rumah Sakit Indonesia, Universitas Indonesia, Jakarta
- Loho, Beni. (1988). *Kepuasan Pasien/keluarga terhadap penampilan upaya pelayanan rawat inap RS R. K. Charitas Palembang*. Thesis. Pascasarjana FKM UI Depok.
- Margaretha, (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Adi Wahyu, (2013). *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)*. Diponegoro Jurnal of Management, Vol 2, No.3.
- Nursalam. (2001). *Pendekatan praktis metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta. Info Medika
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Patria Jati, Sutopo, (2009). *Beberapa Konsep Dasar tentang Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta

- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. (2005). *STANDAR KOMPETENSI PERAWAT INDONESIA*. Jakarta: Bidang Organisasi Pengurus Pusat PPNI.
- Pohan, I, (2003). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Prasetijo , R , Ihalauw, JJOI, (2004). *Perilaku Konsumen*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Prihatni, Yuli . (2006). *Evaluasi program penjurusan SMA di SMAN 11 dan SMA BOPKRI Yogyakarta*. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. Himpunan Evaluasi Pendidikan Indonesia, VIII (2).
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta:Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy. (1999). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ramsey, Rosemary & Ravipreet S. Sohi (1997), *Listening to Your Customers: The Impact of Perceived Salesperson Listening Behavior on Relationship Outcomes* , Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.25, No. 2.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Reynolds, K.E. dan Beatty, S.E. (1999). *Customer benefits and compay consequences of customer-salesperson relationship in retailing*. Journal of Retailing. Vol. 75.
- Salim, Abbas. (2007). *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sani Supriyanti, Achmad dan Vivin Maharani. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.



- Schnaars, Steven P. (1991). *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*. 2nd ed. New York: The Free Press.
- Silalahi, Ulbert. (2007). *Studi tentang ilmu administrasi konsep, teori dan dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi, (1995). *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Situmorang, H, (2006). *Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabanjahe Kabupaten Karo*, Tesis, SPS, USU, Medan
- Soedarmono, S. (2000). *Reformasi Perumahan Indonesia. Bagian Penyusunan Program dan laporan Ditjen Pelayanan Medik*. Departemen Kesehatan RI-WHO, Jakarta
- Stemvelt, Robert C., (2004). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyono, E. Wibowo. (2001). *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Suryani, Tatik (2012). *Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Penerbit: Graha Ilmu
- Tariq, Abdul Naveed dan Nadia Moussaoui. (2009). *The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector*. International Journal of Business and Management Science, Vol. 2.
- Taylor, S. A. and T. L. Baker. (1994). *An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer Purchase Intention*. Journal of Retailing

Tjiptono, F, (2004). *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

Widajat,. Rochmandji, (2011). *Hospital Strategi, Inovasi Untuk Unggul di Tengah Persaingan*. Penerbit : Gramedia, Jakarta

Wijono, J, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya

Zeithmal, Valarie A, Parasuraman, A, Berry, LL, (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York

## **KUISIONER PENELITIAN**

Saya, Kurnia Nur Rahmawati adalah mahasiswa Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen. Pada saat ini, akan melakukan penelitian akhir pada program studi tersebut diatas dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap” Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Jawa Tengah, Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan akan saya jaga kerahasiannya untuk kepentingan ilmiah.

Semoga partisipasi yang Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas layanan. Atas kesediaan dan waktu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Kurnia Nur Rahmawati  
No. Mhs: 15911114



**Petunjuk : Berilah penilaian Bpk/Ibu/Sdr/Sdri terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan menyilang (X) atau tanda Check (✓) pada kolom angka yang dianggap paling sesuai**

1	2	3	4	5	6
SangatTidakBaik (STB)	Tidak Baik (TB)	Agak Tidak Baik (ATB)	Agak Baik (AB)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)

### A. KUALITAS LAYANAN

<b>1. BUKTI FISIK (TANGIBLES)</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Kenyamanan Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah , dimulai dari Kebersihan toilet, peralatan rawat inap, dalam ruangan tersebut.						
<b>2 : KEANDALAN ( RELIABILITY )</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Keberadaan dokter dan paramedis pada saat dibutuhkan di RS PKU Muhammadiyah						
<b>3 : KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Kecepatan dokter dan Paramedis dalam menghadapi keluhan pasien						
<b>4 : JAMINAN (ASSURANCE)</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Pengetahuan dan keahlian Dokter maupun Paramedis dalam melayani setiap keluhan dan kebutuhan Pasien						
<b>5 : EMPATI (EMPHATY)</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Kepedulian Dokter dan Paramedis dengan Pasien						

**Petunjuk : Berilah penilaian Bpk/Ibu/Sdr/Sdri terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan menyilang (X) atau tanda Check (√) pada kolom angka yang dianggap paling sesuai**

1	2	3	4	5	6
SangatTidakBaik (STB)	Tidak Baik (TB)	Agak Tidak Baik (ATB)	Agak Baik (AB)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)
<b>B. KEPERCAYAAN</b>					

<b>KEPERCAYAAN</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
RS PKU Muhammadiyah mampu memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pasien						
RS PKU Muhammadiyah bertanggungjawab terhadap setiap resiko pasien						
Para karyawan dan Dokter di RS PKU Muhammadiyah mempunyai kualitas kerja yang baik						

**Petunjuk : Berilah penilaian Bpk/Ibu/Sdr/Sdri terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan menyilang (X) atau tanda Check (√) pada kolom angka yang dianggap paling sesuai**

1	2	3	4	5	6
SangatTidakBaik (STB)	Tidak Baik (TB)	Agak Tidak Baik (ATB)	Agak Baik (AB)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)
<b>C. KEPUASAN</b>					

<b>Kepuasan</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Anda puas dengan kecepatan, ketepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan						
Anda puas apabila dokter/ perawat memberikan informasi yang jelas serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda						
Pelayanan yang sopan dan ramah, akurasi data serta jaminan keamanan yang diberikan						

mempengaruhi kepuasan anda						
Anda puas dengan kerapian, kenyamanan dan kebersihan ruangan serta kemoderenan peralatan yang ada						
Anda merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan						

**Petunjuk : Berilah penilaian Bpk/Ibu/Sdr/Sdri terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan menyilang (X) atau tanda Check (√) pada kolom angka yang dianggap paling sesuai**

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Baik (STB)	Tidak Baik (TB)	Agak Tidak Baik (ATB)	Agak Baik (AB)	Baik (B)	Sangat Baik (SB)

**D. LOYALITAS**

<b>LOYALITAS</b>	<b>1 STB</b>	<b>2 TB</b>	<b>3 ATB</b>	<b>4 AB</b>	<b>5 B</b>	<b>6 SB</b>
Pasien tidak ingin berpindah ke rumah sakit lain						
Mantan pasien selalu merekomendasikan RS PKU Muhammadiyah ke orang lain.						
Pasien yakin RS PKU Muhammadiyah adalah Rumah Sakit yang baik						

**PERTANYAAN RINGKAS**

1. Alasan anda datang ke RS PKU Muhammadiyah Jawa Tengah:

.....  
.....  
.....  
.....

2. Usulan tentang perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Jawa Tengah:

.....  
.....  
.....  
.....

*Terima kasih atas partisipasi dan perhatian Anda dalam pengisian kuesioner ini.  
Semoga sukses dalam segala aktivitas "*



## Lampiran : Uji Validitas dan Reliabilitas

### PERHATIKAN:

**-Reliability:** Nilai Cronbach Alpha > 0,6, Artinya Reliabel

**-Validity:** Nilai Rhitung pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* > r-tabel n200 = 0,138, Artinya Valid.

### Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16,1150	8,092	,608	,786
X1.2	16,3000	7,920	,619	,783
X1.3	16,0350	8,104	,628	,780
X1.4	16,1450	7,733	,633	,778
X1.5	16,1850	8,202	,573	,796

### Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,608	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8,1450	3,331	,424	,506
X2.2	7,9550	3,088	,546	,356
X2.3	8,2700	2,590	,335	,692

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	15,6900	7,863	,502	,599
Y1.2	15,9050	7,875	,412	,633
Y1.3	15,7550	7,402	,429	,627
Y1.4	15,7150	7,280	,537	,577
Y1.5	16,1150	8,142	,299	,686

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,606	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	8,1100	2,691	,434	,489
Y2.2	7,9900	2,060	,382	,596
Y2.3	8,1400	2,603	,460	,454

LAMPIRAN C

REKAPITULASI QUESTIONER

	SERVICE QUALITY					KEPERCAYAAN			KEPUASAN							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y2.1	Y2.2	Y2.3
1	5	5	5	5	5	6	6	2	5	3	3	5	4	3	6	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	6	5
3	5	5	5	5	5	6	5	3	5	2	5	5	3	4	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	6	5	3	5	3	6	5	3	4	3	4
6	5	4	4	5	5	5	4	2	5	3	4	5	5	5	3	5
7	6	6	6	6	6	5	5	2	6	3	2	6	3	4	4	5
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
9	5	6	5	5	6	4	5	3	5	6	6	5	3	4	4	3
10	5	6	6	5	5	5	4	2	5	6	6	5	5	5	6	5
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	3	5
12	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	2
13	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	4
14	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	6	5
16	3	3	4	3	3	6	5	5	3	5	4	3	2	5	4	5
17	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	2	4	6	4
18	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	6	4
19	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	2	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5

21	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	2	2	3	4	4
22	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4
23	3	3	3	4	3	5	4	6	3	3	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	5	3	5
25	3	3	3	3	3	4	4	6	3	3	3	3	3	4	5	5
26	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
28	4	3	5	5	5	6	5	3	4	3	5	5	3	4	5	4
29	4	4	4	3	4	4	4	6	4	4	4	3	2	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4
31	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	6	4
32	3	3	4	4	5	4	6	3	3	3	4	4	3	3	4	4
33	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	2	3	5	4
34	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4
35	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	5	5
36	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	6	4	5	4
37	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	2	2
38	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3
39	3	3	4	4	4	3	4	6	3	3	4	4	2	4	5	4
40	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3
41	5	3	5	4	3	4	3	2	5	3	5	4	4	4	4	4
42	3	6	6	5	5	4	4	3	3	6	6	5	3	3	4	4
43	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	5	3
44	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4
45	4	3	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	5	5	4	3

46	5	4	4	3	4	4	6	6	5	4	4	3	3	4	5	4
47	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	5	3	5
48	4	5	4	6	5	5	5	3	4	5	4	6	3	4	4	4
49	4	3	5	3	4	4	4	6	4	3	5	3	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	2
51	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4
52	5	4	5	5	3	4	5	6	5	4	5	5	4	4	2	3
53	3	4	4	4	3	4	6	4	3	4	4	4	3	4	3	3
54	5	3	4	4	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	3	5
56	5	3	6	4	4	4	4	3	5	3	6	4	1	4	5	4
57	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	2	3	4	2
58	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4
59	5	5	5	4	6	4	5	6	5	5	5	4	3	5	4	3
60	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	6	4
61	5	4	4	3	5	4	6	4	5	4	4	3	3	5	3	4
62	4	3	4	3	4	5	5	6	4	3	4	3	4	4	5	3
63	5	3	5	6	4	4	4	4	5	3	5	6	2	4	4	5
64	5	3	5	3	3	4	5	6	5	3	5	3	3	5	4	4
65	6	4	5	4	3	3	4	4	6	4	5	4	3	4	4	4
66	5	5	4	4	4	6	4	3	5	5	4	4	2	3	5	5
67	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	2	4	3	4
68	6	4	4	4	3	4	4	3	6	4	4	4	3	4	4	4
69	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	6	5	5	3
70	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4

71	4	5	5	4	3	4	5	6	4	5	5	4	3	4	5	5
72	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5
73	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	6	4	4	4	3	3	5	3	4
75	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
76	3	4	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	2	3	3	4
77	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3
78	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4
79	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4
80	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2	4	5	4
81	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
82	3	5	3	4	5	4	4	2	3	5	3	4	6	5	5	4
83	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5
84	4	5	5	4	6	4	4	6	4	5	5	4	3	3	4	4
85	4	4	5	5	4	4	6	4	4	4	5	5	2	4	5	3
86	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	4
87	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5
88	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	6	3	5	4
89	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	2	4	2	5
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4
91	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3
92	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4
93	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	2
94	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4
95	3	4	4	5	3	5	4	2	3	4	4	5	3	5	6	5

96	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	7	5	5	4	5	4
97	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	6	4	5	5	2	4
98	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
99	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5
100	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	6	4	5	4	4
101	5	3	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4
102	5	5	4	4	4	4	5	6	5	5	4	3	4	4	5	3
103	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4
104	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	2	4	6	4
105	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	3	4
106	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	6	3	5	2
107	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4
108	4	4	5	3	4	4	5	4	4	6	5	3	5	4	5	3
109	3	6	4	3	4	3	4	6	3	4	4	3	4	3	3	4
110	4	5	3	4	5	4	4	4	4	6	3	4	5	3	6	4
111	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5
112	4	3	4	4	4	5	4	2	4	6	4	4	4	5	5	4
113	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	6	4
114	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4
115	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	2	4	3
116	4	3	4	6	5	4	5	2	4	6	4	6	5	5	5	4
117	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3
118	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	5	4	4
119	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3
120	5	4	6	5	4	4	4	3	5	4	1	5	4	4	4	4



121	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5
122	3	4	5	6	5	5	4	4	3	4	6	6	5	4	6	4
123	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5
125	5	4	5	5	3	4	4	2	5	4	6	5	3	5	4	4
126	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	1	4	4	4	6	5
127	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	5	4	5	4	4
128	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4
129	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	6	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4
131	5	3	5	4	3	3	5	3	5	3	2	4	3	5	4	4
132	4	3	4	6	3	4	4	5	4	3	4	6	3	5	2	2
133	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	6	4	4	4	3	3
134	4	3	5	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	6	4
135	5	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	4
136	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4
137	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4
138	4	3	4	4	5	5	4	6	4	3	3	4	5	4	5	5
139	4	6	4	5	4	4	3	4	4	6	6	5	4	3	4	4
140	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3
141	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4
142	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
143	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	4
144	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	6	3	3	5	4	5
145	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	6	4

146	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4
147	5	4	4	4	5	3	4	6	5	4	6	4	5	4	4	3
148	4	5	4	5	4	3	4	6	4	5	4	5	4	3	4	4
149	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5
150	3	5	4	4	3	5	5	3	3	5	6	4	3	3	3	4
151	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4
152	5	5	3	3	4	3	3	6	5	5	3	3	4	3	4	4
153	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3
154	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	6	4	4	2	6	4
155	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	4	4	3	5
156	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4
157	4	4	4	4	4	4	6	5	4	4	2	4	4	4	3	4
158	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5
159	5	4	5	4	5	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4
160	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5
161	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4
162	3	3	3	3	3	5	5	4	3	2	2	3	3	3	4	4
163	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	6	3
164	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
165	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	6	5	5	4	5
166	4	4	5	3	5	3	4	2	4	5	5	3	5	4	5	4
167	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4
168	4	5	4	5	4	4	4	6	4	5	2	5	4	3	2	5
169	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
170	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4

171	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4
172	4	4	4	4	3	5	4	3	4	6	4	4	3	5	5	5
173	4	5	4	4	4	4	5	6	4	5	3	4	4	5	6	4
174	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	6	5	5	5	4	3
175	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4	4
176	3	4	4	3	4	5	6	5	3	4	4	4	4	4	4	4
177	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	6	5	5	3	5
178	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
179	5	4	4	5	4	4	5	6	5	4	5	5	4	2	3	4
180	5	3	5	4	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	5	3
181	5	3	4	5	3	5	4	2	5	3	4	5	3	4	3	4
182	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5
183	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	6	4
184	5	5	5	5	5	4	3	6	5	2	5	5	5	3	5	3
185	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4
186	5	4	4	5	3	4	4	3	5	6	4	5	3	4	5	5
187	4	5	5	4	5	4	5	6	4	3	5	4	5	4	6	5
188	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
189	4	4	5	3	3	4	3	2	4	6	5	3	3	4	5	5
190	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4
191	5	4	4	4	3	4	5	6	5	6	4	4	3	4	6	4
192	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5
193	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	6	4
194	3	3	4	3	3	5	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4
195	4	3	5	4	3	4	5	2	4	4	5	4	3	4	4	5

196	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	6	4
197	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5
198	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	2
199	4	5	4	5	5	5	4	5	4	6	4	5	5	4	6	3
200	4	4	5	6	5	4	5	3	4	2	5	6	5	5	5	3