

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah analisis yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari para responden dengan membuat daftar atau tabel deskriptif. Analisis Deskriptif digambarkan untuk menguraikan tentang karakteristik dari suatu keadaan dari objek yang diteliti. Responden yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 orang, yaitu pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Hidayatullah.

##### **4.1.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis pekerjaan, pendidikan dan penghasilan. Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

###### **a. Jenis Pekerjaan Responden**

Jenis Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi sikap konsumen terhadap produk karena kesesuaian produk dengan jenis pekerjaan yang ditekuninya. Faktor ini akan mempengaruhi keputusan dalam memilih jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. Tabel 4.1 menunjukkan jenis pekerjaan responden.

Tabel 4.1  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	16	16%
Pegawai Swasta	14	14%
Pelajar/mahasiswa	25	25%
Wiraswasta	37	37%
Lain-lain	8	8%
<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden mayoritas wiraswasta yaitu sebesar 37% (37 responden). Distribusi jenis pekerjaan yang lain adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 25% (25 responden), sebagai pegawai negeri yaitu sebesar 16% (16 responden), sebagai pegawai swasta yaitu sebesar 14% (14 responden), dan responden yang memiliki pekerjaan lain-lain hanya sebesar 8% (8 responden).

#### b. Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi sikap konsumen terhadap produk karena faktor pengetahuan. Faktor ini akan mempengaruhi keputusan dalam memilih menjadi pengguna jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. Tabel 4.2 menunjukkan pendidikan responden.

Tabel 4.2  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SLTP	7	7%
SMA	40	40%
Diploma	24	24%
Sarjana	29	29%
<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden mayoritas adalah SMA yaitu sebesar 40% (40 responden). Distribusi pendidikan yang lain adalah responden yang memiliki pendidikan sarjana sebesar 29% (29 responden), yang memiliki pendidikan diploma sebesar 24% (24 responden), yang memiliki pendidikan SLTP sebesar 7% (7 responden), dan yang memiliki pendidikan SD sebesar 0% (0 responden).

### c. Penghasilan Responden

Penghasilan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi sikap konsumen terhadap produk karena faktor ekonomi. Faktor ini akan mempengaruhi keputusan dalam memilih menjadi pengguna jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam hidayatullah Yogyakarta. Tabel 4.3 menunjukkan penghasilan responden.

Tabel 4.3  
Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan

Tingkat Penghasilan	Jumlah	Persentase
Kurang dari Rp. 500.000	34	34%
Lebih dari Rp. 500.000 s/d Rp. 1000.000	46	46%
Lebih dari Rp.1.000.000 s/d Rp. 1.500.000	15	15%
Lebih dari Rp. 1.500.000 s/d 2.000.000	3	3%
Lebih dari Rp. 2.000.000	2	2%
<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat penghasilan responden mayoritas berkisar lebih dari Rp. 500.000 s/d Rp. 1.000.000, yaitu sebesar 46% (46 responden). Distribusi penghasilan yang lain adalah responden yang memiliki penghasilan kurang dari Rp. 500.000 yaitu sebesar 34% (34 responden), responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp. 1.000.000 s/d Rp. 1.500.000 sebesar 15% (15 responden), responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp. 1.500.000 s/d Rp. 2.000.000 sebesar 3% (3 responden), dan responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp. 2.000.000 sebesar 2% (2 responden).

#### 4.1.2 Penilaian Responden Terhadap Atribut Penelitian

Ada empat atribut yang menjadi objek pengkajian dalam penelitian ini. Keempat atribut tersebut adalah kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan pendaftaran, tingkat harga dan kualitas fasilitas. Dari hasil penilaian responden

maka dapat dijelaskan besarnya jawaban responden untuk masing-masing atribut yaitu sebagai berikut :

**a. Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Medis**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap atribut kualitas pelayanan medis, seperti terlihat dalam tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4  
Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Medis

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	18	18%
Netral (N)	18	18%
Setuju (S)	50	50%
Sangat Setuju (S)	14	14%
<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian Setuju terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan medis dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat yaitu sebanyak 50% (50 responden), selanjutnya 18% (18 responden) yang memberikan penilaian Tidak Setuju dan Netral, 14% (14 responden) yang memberikan penilaian Sangat Setuju, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju.

### b. Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran, seperti terlihat dalam tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4.5  
Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	1	1%
Netral (N)	15	15%
Setuju (S)	66	66%
Sangat Setuju (S)	18	18%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian Setuju terhadap pertanyaan pada atribut kualitas pelayanan pendaftaran berupa kecepatan dan kemudahan yaitu sebanyak 66% (66 responden), selanjutnya 18% (18 responden) yang memberikan penilaian Sangat Setuju, 15% (15 responden) yang memberikan penilaian Netral dan tidak ada responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh kualitas pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.

### c. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harga

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap atribut tingkat harga, seperti terlihat dalam tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6  
Penilaian Responden Terhadap Atribut Tingkat Harga

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	13	13%
Netral (N)	38	38%
Setuju (S)	38	38%
Sangat Setuju (S)	11	11%
<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2005

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian Setuju dan Netral terhadap pertanyaan pada atribut tingkat harga dalam perbandingan dengan pelayanan yaitu sebanyak 38% (38 responden), selanjutnya 13% (13 responden) yang memberikan penilaian Tidak Setuju, 11% (11 responden) yang memberikan penilaian Sangat Setuju dan tidak ada responden yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh tingkat harga di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.

#### d. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Fasilitas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap atribut kualitas fasilitas, seperti terlihat dalam tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7  
Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Fasilitas

Penilaian	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	1%
Tidak Setuju (TS)	29	22%
Netral (N)	21	6%
Setuju (S)	41	69%
Sangat Setuju (S)	5	2%
<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Data yang diolah, 2005

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian Setuju terhadap pertanyaan pada atribut kualitas fasilitas berupa kenyamanan dan kebersihan yaitu sebanyak 41% (41 responden), selanjutnya 29% (29 responden) yang memberikan penilaian Tidak Setuju, 21% (21 responden) yang memberikan penilaian Netral, 5% (5 responden) yang memberikan penilaian Sangat Setuju dan hanya 4% (4 responden) yang memberikan penilaian Sangat Tidak Setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh kualitas fasilitas di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.



#### **4.1.3 Analisis Fishbein**

Analisis Fishbein merupakan model analisis multi atribut yang mengemukakan sikap responden terhadap objek tertentu didasarkan pada tingkat kepercayaan bahwa objek yang diteliti memiliki atribut dengan memberi rating evaluasi.

Sebelum mengukur sikap konsumen dalam pengambilan keputusan, terlebih dahulu dilakukan pengukuran bobot kepercayaan dan bobot evaluasi atribut yang melekat pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. Terdapat beberapa atribut yang menjadi bahan pertimbangan, atribut tersebut meliputi kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan pendaftaran, tingkat harga dan kualitas fasilitas. Langkah-langkah yang ditempuh untuk analisa Fishbein pada penelitian jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta sebagai berikut:

##### **a. Menentukan Skor Kepercayaan**

Untuk menentukan tingkat kepercayaan maka langkah yang ditempuh adalah menghitung jumlah jawaban atas pertanyaan yang diberikan berdasarkan kepercayaan. Tabel berikut ditunjukkan jumlah jawaban berdasarkan tingkat kepercayaan pada masing-masing atribut.

Tabel 4.8  
Tabel Jumlah Jawaban Berdasarkan Tingkat Kepercayaan

Atribut	STP	TP	N	P	SP	Jumlah
Kualitas Pelayanan Medis	0	16	27	50	7	100
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	0	5	16	75	4	100
Tingkat Harga	0	4	41	54	1	100
Kualitas fasilitas	1	34	19	42	4	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari hasil jawaban responden seperti pada tabel 4.8 kemudian dikalikan dengan bobot atas jawaban tersebut, dengan ketentuan sebagai berikut :

STP (Sangat Tidak Percaya) = skor -2

TP (Tidak Percaya) = skor -1

N (Netral) = skor 0

P (Percaya) = skor 1

SP (Sangat Percaya) = skor 2

Sehingga diperoleh hasil perkalian atas jumlah jawaban dengan bobot skor seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.9  
\* Hasil Perkalian Jumlah Jawaban dengan Bobot Kepercayaan

Atribut	STP x (-2)	TP x (-1)	N x (0)	P x (1)	SP x (2)	Total
Kualitas Pelayanan Medis	0	-16	0	50	14	48
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	0	-5	0	75	8	78
Tingkat Harga	0	-4	0	54	2	52
Kualitas Fasilitas	-2	-34	0	42	8	14

Sumber : Data yang diolah, 2005

Untuk menentukan rata-rata kepercayaan (bi) pada masing-masing atribut maka dapat dilakukan dengan membagi total dari hasil perkalian dengan jumlah responden. Hasil ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.10  
Rata-rata Skor Kepercayaan (bi)

Atribut	Skor	Jumlah responden	Rata-rata skor (bi) (skor/jumlah resp.)
Kualitas Pelayanan Medis	48	100	0,48
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	78	100	0,78
Tingkat Harga	52	100	0,52
Kualitas Fasilitas	14	100	0,14

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari hasil Rating penilaian didapatkan bahwa urutan pertama bobot kepercayaan tertinggi adalah atribut kualitas pelayanan pendaftaran, selanjutnya diikuti pada urutan berikutnya yaitu atribut tingkat harga, atribut kualitas pelayanan medis dan atribut kualitas fasilitas.

#### b. Menentukan Bobot Evaluasi (ei)

Untuk menentukan bobot evaluasi ini langkah pertama adalah menghitung jumlah jawaban pada masing-masing atribut berdasarkan penilaian evaluasi.

Hasil perhitungan tersebut dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11  
Jumlah Jawaban Berdasarkan Evaluasi

Atribut	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
Kualitas Pelayanan Medis	0	18	18	50	14	100
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	0	1	15	66	18	100
Tingkat Harga	0	13	38	38	11	100
Kualitas fasilitas	4	29	21	41	5	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari hasil jumlah jawaban atas masing-masing atribut selanjutnya dikalikan dengan skor masing-masing dengan ketentuan :

STS (Sangat Tidak Setuju) = -2

TS (Tidak Setuju) = -1

N (Netral) = 0

S (Setuju) = 1

SS (Sangat Setuju) = 2

Hasil perhitungan atas skor dengan jumlah jawaban tersebut dapat ditunjukkan dengan tabel berikut :

Tabel 4.12  
Hasil Perkalian Jumlah Jawaban dengan Bobot Evaluasi

Atribut	STP x (-2)	TP x (-1)	N x (0)	P x (1)	SP x (2)	Total
Kualitas Pelayanan Medis	0	-18	0	50	28	60
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	0	-1	0	66	36	101
Tingkat Harga	0	-13	0	38	22	47
Kualitas Fasilitas	-8	-29	0	41	10	14

Sumber : Data yang diolah, 2005

Untuk menentukan rata-rata bobot evaluasi ( $e_i$ ) maka dapat dilakukan dengan membagi jumlah skor pada masing-masing atribut dengan jumlah responden. Hal ini dapat ditunjukkan dengan tabel berikut :

Tabel 4.13  
Rata-rata Skor Evaluasi ( $e_i$ )

Atribut	Skor	Jumlah responden	Rata-rata skor ( $b_i$ ) (skor/jumlah resp.)
Kualitas Pelayanan Medis	60	100	0,60
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	101	100	1,01
Tingkat Harga	47	100	0,47
Kualitas Fasilitas	14	100	0,14

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari hasil perhitungan rata-rata bobot evaluasi atribut dapat diketahui bahwa atribut kualitas pelayanan pendaftaran merupakan atribut yang dunggulkan oleh konsumen berdasarkan bobot evaluasinya. Selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut kualitas pelayanan medis, atribut tingkat harga dan yang terakhir atribut kualitas fasilitas.

### c. Menentukan Indeks Sikap Konsumen ( $A_o$ )

Setelah dilakukan perhitungan rata-rata kepercayaan ( $b_i$ ) dan bobot evaluasi ( $e_i$ ) maka dapat dihitung besarnya indeks sikap konsumen pada masing-masing atribut. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan indeks sikap konsumen adalah :

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

Dengan rumus diatas maka dapat ditampilkan hasil perkalian antara kepercayaan  $b_i$  dengan bobot evaluasi  $e_i$ .

Tabel 4.14  
Indeks Sikap Konsumen

Atribut	Skor Kepercayaan (bi)	Skor Evaluasi (ei)	Sikap Responden (Ao)
Kualitas Pelayanan Medis	0,48	0,6	0,288
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	0,78	1,01	0,787
Tingkat Harga	0,52	0,47	0,244
Kualitas Fasilitas	0,14	0,14	0,019
	Total		1,338

Sumber : Data yang diolah, 2005

Untuk mengetahui sikap konsumen yang bernilai 1,338 terletak pada skala penilaian positif atau negatif, terlebih dahulu akan dihitung skor maksimum dan minimum untuk sikap sebagai berikut:

Tabel 4.15  
Rentang Sikap Konsumen

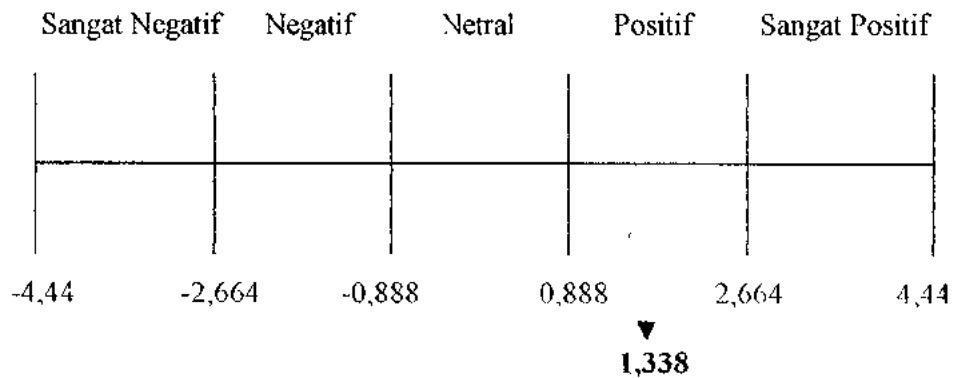
Atribut	Rentang Terendah		Rentang Tertinggi		
	Skor Belief Terendah	Skor Evaluasi (ei)	Skor belief tertinggi	Skor Evaluasi (ei)	
Pelayanan Medis	-2	0,6	-1,2	0,6	1,2
Pelayanan Pendaftaran	-2	1,01	-2,02	1,01	2,02
Tingkat Harga	-2	0,47	-0,94	0,47	0,94
Kualitas Fasilitas	-2	0,14	-0,28	0,14	0,28
Jumlah			-4,44		4,44

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Karena rentang skor 2 sebagai sangat setuju dan skor -2 sebagai ssangat tidak setuju, maka dapat dibuat rentang skor maksimum dan minimum sikap

konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah sebagai berikut:

Gambar 4.1  
Batas Interval Sikap



Dari hasil perhitungan indeks sikap konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mempunyai sikap positif terhadap atribut-atribut tersebut. Hal ini dapat ditunjukkan dengan indeks sikap sebesar 1,338. Sedangkan sikap responden terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran merupakan sikap yang paling tinggi dengan indeks sikap sebesar 0,787. Selanjutnya secara berurutan atribut kualitas pelayanan medis (0,288), atribut tingkat harga (0,244) dan atribut kualitas fasilitas (0,019) merupakan faktor berikutnya yang mempengaruhi sikap konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah.

## 4.2 Analisis Verifikatif

### 4.2.1 Analisis Chi-Square

Analisis ini digunakan untuk mengetahui perbedaan penilaian konsumen berdasarkan karakteristik responden meliputi jenis pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan dengan atribut jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. Rumusan Hipotesisnya yaitu:

- Ho : Tidak ada perbedaan yang signifikan penilaian konsumen terhadap atribut pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta berdasar kan karakteristik responden.
- Ha : Ada perbedaan yang signifikan penilaian konsumen terhadap atribut pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta berdasar kan karakteristik responden.

#### Cara Perhitungan :

- Mengumpulkan data dan mengolah data hasil kuisioner yang telah disebar dalam bentuk tabel sebagai frekuensi observasi ( $f_o$ ).
- Menghitung  $f_h$  atau frekuensi harapan  $f_h = \frac{\sum \text{sebarix} \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$
- Menghitung jumlah  $X^2$  hitung dengan rumus :  $X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$
- Mencari besar  $X^2$  tabel pada taraf signifikan 5%,  $df = (b-1)(k-1)$
- Menetapkan kriteria pengujian, yaitu :  
Ho diterima jika  $X^2$  hitung <  $X^2$  tabel tidak ada perbedaan yang signifikan penilaian konsumen terhadap atribut yang ditawarkan jasa pelayanan

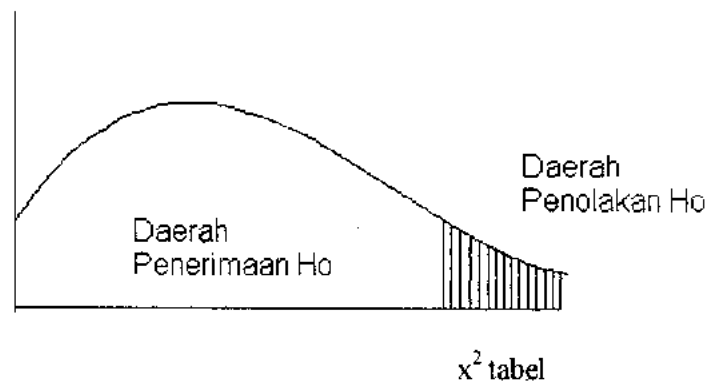


kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden.

$H_0$  ditolak jika  $X^2$  hitung  $>$   $X^2$  tabel ada perbedaan yang signifikan penilaian konsumen terhadap atribut yang ditawarkan jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden.

- f. Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.

Gambar 4.2  
Distribusi Chi Square



Berdasarkan langkah-langkah perhitungan diatas berikut ini disajikan hasil analisis Chi Square antara variabel karakteristik konsumen dengan atribut-atribut jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. Adapun dari hasil perhitungan komputer dapat disusun tabel silang yang menerangkan perbedaan penilaian pada atribut-atribut jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta yang terdiri dari kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan pendaftaran, tingkat harga, kualitas fasilitas berdasarkan karakteristik konsumen.

a) **Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Tabel 4.16  
Penilaian Konsumen Terhadap  
Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Atribut Kualitas Pelayanan Medis				Total
	TS	N	S	SS	
Pegawai Negeri	2	4	9	1	16
Pegawai Swasta	0	5	8	1	14
Pelajar/mhs	11	3	10	1	25
Wiraswasta	5	5	17	10	37
Lain-lain	0	1	6	1	8
<b>Total</b>	18	18	50	14	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan jenis pekerjaan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} f_{h_{11}} &= (18 \times 16) / 100 = 2.88 \\ f_{h_{12}} &= (18 \times 16) / 100 = 2.88 \\ f_{h_{13}} &= (50 \times 16) / 100 = 8 \\ f_{h_{14}} &= (14 \times 16) / 100 = 2.24 \\ f_{h_{21}} &= (18 \times 14) / 100 = 2.52 \\ f_{h_{22}} &= (18 \times 14) / 100 = 2.52 \\ f_{h_{23}} &= (50 \times 14) / 100 = 7 \\ f_{h_{24}} &= (14 \times 14) / 100 = 1.96 \\ f_{h_{31}} &= (18 \times 25) / 100 = 4.5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 fh_{32} &= (18 \times 25) / 100 = 4.5 \\
 fh_{33} &= (50 \times 25) / 100 = 12.5 \\
 fh_{34} &= (14 \times 25) / 100 = 3.5 \\
 fh_{41} &= (18 \times 37) / 100 = 6.66 \\
 fh_{42} &= (18 \times 37) / 100 = 6.66 \\
 fh_{43} &= (50 \times 37) / 100 = 18.5 \\
 fh_{44} &= (14 \times 37) / 100 = 5.18 \\
 fh_{51} &= (18 \times 8) / 100 = 1.44 \\
 fh_{52} &= (18 \times 8) / 100 = 1.44 \\
 fh_{53} &= (50 \times 8) / 100 = 4 \\
 fh_{54} &= (14 \times 8) / 100 = 1.12
 \end{aligned}$$

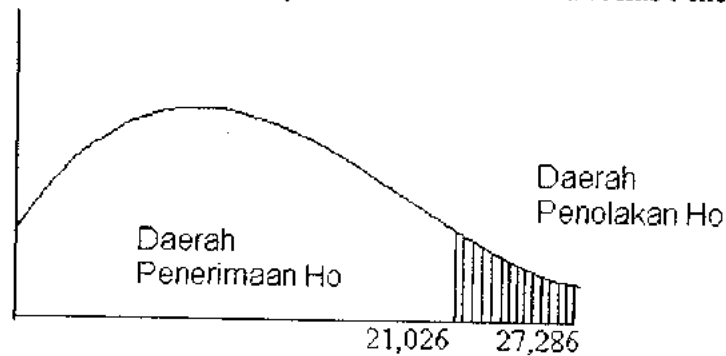
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.17  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Pegawai Negeri	TS	2	2.88	-0.88	0.774	0.269
	N	4	2.88	1.12	1.254	0.436
	S	9	8	1	1.000	0.125
	SS	1	2.24	-1.24	1.538	0.686
Pegawai Swasta	TS	0	2.52	-2.52	6.350	2.520
	N	5	2.52	2.48	6.150	2.441
	S	8	7	1	1.000	0.143
	SS	1	1.96	-0.96	0.922	0.470
Pelajar/mhs	TS	11	4.5	6.5	42.250	9.389
	N	3	4.5	-1.5	2.250	0.500
	S	10	12.5	-2.5	6.250	0.500
	SS	1	3.5	-2.5	6.250	1.786
Wiraswasta	TS	5	6.66	-1.66	2.756	0.414
	N	5	6.66	-1.66	2.756	0.414
	S	17	18.5	-1.5	2.250	0.122
	SS	10	5.18	4.82	23.232	4.485
Lain-lain	TS	0	1.44	-1.44	2.074	1.440
	N	1	1.44	-0.44	0.194	0.134
	S	6	4	2	4.000	1.000
	SS	1	1.12	-0.12	0.014	0.013
Jumlah		100	100			27.286

Sumber : Data Primer yang diohah, 2005

Gambar 4.3  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan jenis pekerjaan yaitu sebesar 27,286. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 21,026. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel (  $27,286 > 21,026$  ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan jenis pekerjaan.

**b) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Tabel 4.18  
Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas  
Pelayanan Pendaftaran berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran				Total
	TS	N	S	SS	
Pegawai Negeri	0	0	13	3	16
Pegawai Swasta	0	3	8	3	14
Pelajar/mhs	0	2	22	1	25
Wiraswasta	1	7	18	11	37
Lain-lain	0	3	5	0	8
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>66</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan jenis pekerjaan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} f_{h11} &= (1 \times 16) / 100 = 0.16 \\ f_{h12} &= (15 \times 16) / 100 = 2.4 \\ f_{h13} &= (66 \times 16) / 100 = 10.56 \\ f_{h14} &= (18 \times 16) / 100 = 2.88 \\ f_{h21} &= (1 \times 14) / 100 = 0.14 \\ f_{h22} &= (15 \times 14) / 100 = 2.1 \\ f_{h23} &= (66 \times 14) / 100 = 9.24 \\ f_{h24} &= (18 \times 14) / 100 = 2.52 \\ f_{h31} &= (1 \times 25) / 100 = 0.25 \\ f_{h32} &= (15 \times 25) / 100 = 3.75 \\ f_{h33} &= (66 \times 25) / 100 = 16.5 \\ f_{h34} &= (18 \times 25) / 100 = 4.5 \\ f_{h41} &= (1 \times 37) / 100 = 0.37 \\ f_{h42} &= (15 \times 37) / 100 = 5.55 \\ f_{h43} &= (66 \times 37) / 100 = 24.42 \\ f_{h44} &= (18 \times 37) / 100 = 6.66 \\ f_{h51} &= (1 \times 8) / 100 = 0.08 \\ f_{h52} &= (15 \times 8) / 100 = 1.2 \\ f_{h53} &= (66 \times 8) / 100 = 5.28 \\ f_{h54} &= (18 \times 8) / 100 = 1.44 \end{aligned}$$

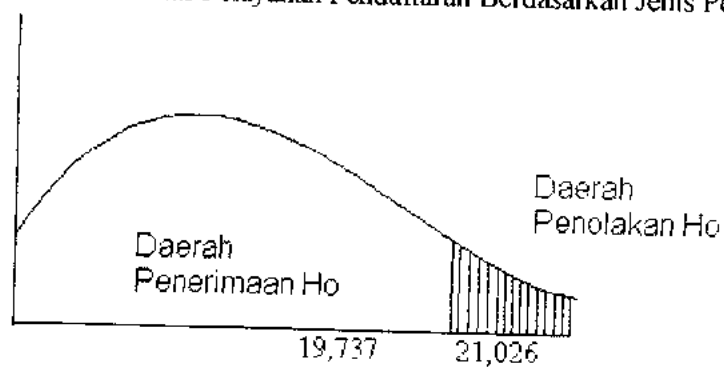
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.19  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Pegawai Negeri	TS	0	0.16	-0.16	0.026	0.160
	N	0	2.4	-2.4	5.760	2.400
	S	13	10.56	2.44	5.954	0.564
	SS	3	2.88	0.12	0.014	0.005
Pegawai Swasta	TS	0	0.14	-0.14	0.020	0.140
	N	3	2.1	0.9	0.810	0.386
	S	8	9.24	-1.24	1.538	0.166
	SS	3	2.52	0.48	0.230	0.091
Pelajar/mhs	TS	0	0.25	-0.25	0.063	0.250
	N	2	3.75	-1.75	3.063	0.817
	S	22	16.5	5.5	30.250	1.833
	SS	1	4.5	-3.5	12.250	2.722
Wiraswasta	TS	1	0.37	0.63	0.397	1.073
	N	7	5.55	1.45	2.103	0.379
	S	18	24.42	-6.42	41.216	1.688
	SS	11	6.66	4.34	18.836	2.828
Lain-lain	TS	0	0.08	-0.08	0.006	0.080
	N	3	1.2	1.8	3.240	2.700
	S	5	5.28	-0.28	0.078	0.015
	SS	0	1.44	-1.44	2.074	1.440
Jumlah		100	100			19.737

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.4  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan jenis pekerjaan yaitu sebesar 19,737. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 21,026. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel ( 19,737 < 21,026 ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya ada tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan jenis pekerjaan.

**c) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Tabel 4.20  
Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harga  
Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Atribut Tingkat Harga				Total
	TS	N	S	SS	
Pegawai Negeri	1	5	10	0	16
Pegawai Swasta	0	7	7	0	14
Pelajar/mhs	2	12	3	8	25
Wiraswasta	9	13	14	1	37
Lain-lain	1	1	4	2	8
<b>Total</b>	13	38	38	11	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap tingkat harga berdasarkan jenis pekerjaan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut

$$\begin{aligned}
 fh_{11} &= (13 \times 16) / 100 = 2.08 \\
 fh_{12} &= (38 \times 16) / 100 = 6.08 \\
 fh_{13} &= (38 \times 16) / 100 = 6.08 \\
 fh_{14} &= (11 \times 16) / 100 = 1.76 \\
 fh_{21} &= (1 \times 14) / 100 = 1.82 \\
 fh_{22} &= (38 \times 14) / 100 = 5.32 \\
 fh_{23} &= (38 \times 14) / 100 = 5.32 \\
 fh_{24} &= (11 \times 14) / 100 = 1.54 \\
 fh_{31} &= (13 \times 25) / 100 = 3.25 \\
 fh_{32} &= (38 \times 25) / 100 = 9.5 \\
 fh_{33} &= (38 \times 25) / 100 = 9.5 \\
 fh_{34} &= (11 \times 25) / 100 = 2.75 \\
 fh_{41} &= (13 \times 37) / 100 = 4.81 \\
 fh_{42} &= (38 \times 37) / 100 = 14.06 \\
 fh_{43} &= (38 \times 37) / 100 = 14.06 \\
 fh_{44} &= (11 \times 37) / 100 = 4.07 \\
 fh_{51} &= (13 \times 8) / 100 = 1.04 \\
 fh_{52} &= (38 \times 8) / 100 = 3.04 \\
 fh_{53} &= (38 \times 8) / 100 = 3.04 \\
 fh_{54} &= (11 \times 8) / 100 = 0.88
 \end{aligned}$$

Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

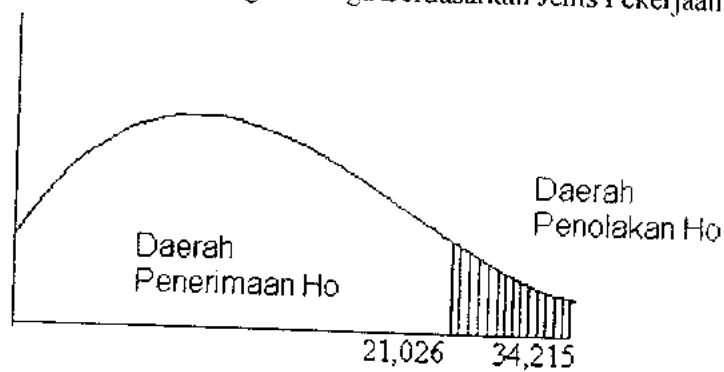


Tabel 4.21  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Pegawai Negeri	TS	1	2.08	-1.08	1.166	0.561
	N	5	6.08	-1.08	1.166	0.192
	S	10	6.08	3.92	15.366	2.527
	SS	0	1.76	-1.76	3.098	1.760
Pegawai Swasta	TS	0	1.82	-1.82	3.312	1.820
	N	7	5.32	1.68	2.822	0.531
	S	7	5.32	1.68	2.822	0.531
	SS	0	1.54	-1.54	2.372	1.540
Pelajar/mhs	TS	2	3.25	-1.25	1.563	0.481
	N	12	9.5	2.5	6.250	0.658
	S	3	9.5	-6.5	42.250	4.447
	SS	8	2.75	5.25	27.563	10.023
Wiraswasta	TS	9	4.81	4.19	17.556	3.650
	N	13	14.06	-1.06	1.124	0.080
	S	14	14.06	-0.06	0.004	0.000
	SS	1	4.07	-3.07	9.425	2.316
Lain-lain	TS	1	1.04	-0.04	0.002	0.002
	N	1	3.04	-2.04	4.162	1.369
	S	4	3.04	0.96	0.922	0.303
	SS	2	0.88	1.12	1.254	1.425
Jumlah		100	100			34.215

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.5  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut tingkat harga berdasarkan jenis pekerjaan yaitu sebesar 34,215. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 21,026. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel ( 34,215 > 21,026 ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga berdasarkan jenis pekerjaan.

**d) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Tabel 4.22  
Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Fasilitas  
Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Atribut Kualitas Fasilitas					Total
	STS	TS	N	S	SS	
Pegawai Negeri	0	1	5	10	0	16
Pegawai Swasta	0	7	3	3	1	14
Pelajar/mhs	2	8	4	11	0	25
Wiraswasta	1	13	6	13	4	37
Lain-lain	1	0	3	4	0	100
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>192</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan jenis pekerjaan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut

$$\begin{aligned}
 fh_{11} &= (4 \times 16) / 100 = 0.64 \\
 fh_{12} &= (29 \times 16) / 100 = 4.64 \\
 fh_{13} &= (21 \times 16) / 100 = 3.36 \\
 fh_{14} &= (41 \times 16) / 100 = 6.56 \\
 fh_{15} &= (5 \times 16) / 100 = 0.8 \\
 fh_{21} &= (4 \times 14) / 100 = 0.56 \\
 fh_{22} &= (29 \times 14) / 100 = 4.06 \\
 fh_{23} &= (21 \times 14) / 100 = 2.94 \\
 fh_{24} &= (41 \times 14) / 100 = 5.74 \\
 fh_{25} &= (5 \times 14) / 100 = 0.7 \\
 fh_{31} &= (4 \times 25) / 100 = 1 \\
 fh_{32} &= (29 \times 25) / 100 = 7.25 \\
 fh_{33} &= (21 \times 25) / 100 = 5.25 \\
 fh_{34} &= (41 \times 25) / 100 = 10.25 \\
 fh_{35} &= (5 \times 25) / 100 = 1.25 \\
 fh_{41} &= (4 \times 37) / 100 = 1.48 \\
 fh_{42} &= (29 \times 37) / 100 = 10.73 \\
 fh_{43} &= (21 \times 37) / 100 = 7.77 \\
 fh_{44} &= (41 \times 37) / 100 = 15.17 \\
 fh_{45} &= (5 \times 37) / 100 = 1.85 \\
 Fh_{51} &= (4 \times 8) / 100 = 0.32 \\
 Fh_{52} &= (29 \times 8) / 100 = 2.32 \\
 Fh_{53} &= (21 \times 8) / 100 = 1.68 \\
 Fh_{54} &= (41 \times 8) / 100 = 3.28 \\
 Fh_{55} &= (5 \times 8) / 100 = 0.4
 \end{aligned}$$

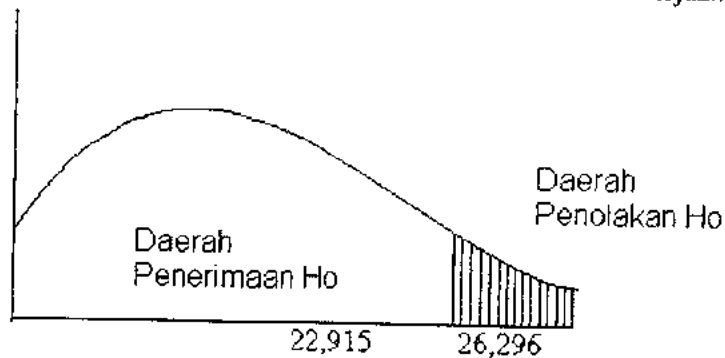
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.23  
Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Fasilitas  
Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Pegawai Negeri	STS	0	0.64	-0.64	0.410	0.640
	TS	1	4.64	-3.64	13.250	2.856
	N	5	3.36	1.64	2.690	0.800
	S	10	6.56	3.44	11.834	1.804
	SS	0	0.8	-0.8	0.640	0.800
Pegawai Swasta	STS	0	0.56	-0.56	0.314	0.560
	TS	7	4.06	2.94	8.644	2.129
	N	3	2.94	0.06	0.004	0.001
	S	3	5.74	-2.74	7.508	1.308
	SS	1	0.7	0.3	0.090	0.129
Pelajar/mhs	STS	2	1	1	1.000	1.000
	TS	8	7.25	0.75	0.563	0.078
	N	4	5.25	-1.25	1.563	0.298
	S	11	10.25	0.75	0.563	0.055
	SS	0	1.25	-1.25	1.563	1.250
Wiraswasta	STS	1	1.48	-0.48	0.230	0.156
	TS	13	10.73	2.27	5.153	0.480
	N	6	7.77	-1.77	3.133	0.403
	S	13	15.17	-2.17	4.709	0.310
	SS	4	1.85	2.15	4.623	2.499
Lain-lain	STS	1	0.32	0.68	0.462	1.445
	TS	0	2.32	-2.32	5.382	2.320
	N	3	1.68	1.32	1.742	1.037
	S	4	3.28	0.72	0.518	0.158
	SS	0	0.4	-0.4	0.160	0.400
Jumlah		100	100			22.915

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.6  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas fasilitas berdasarkan jenis pekerjaan yaitu sebesar 22,915. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 16 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 26,296. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel (  $22,915 < 26,296$  ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan jenis pekerjaan.

e) **Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Medis Berdasarkan Pendidikan**

Tabel 4.24  
Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Medis  
Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Atribut Kualitas Pelayanan Medis				Total
	TS	N	S	SS	
SD	0	0	0	0	0
SLTP	0	0	7	0	7
SMA	8	8	15	9	40
Diploma	8	6	8	2	24
Sarjana	2	4	20	3	29
<b>Total</b>	18	18	50	14	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan pendidikan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut

$F_{h_{11}}$	=	( 18 x 0 ) / 100 =	0
$F_{h_{12}}$	=	( 18 x 0 ) / 100 =	0
$F_{h_{13}}$	=	( 50 x 0 ) / 100 =	0
$F_{h_{14}}$	=	( 14 x 0 ) / 100 =	0
$F_{h_{21}}$	=	( 18 x 7 ) / 100 =	1.26
$F_{h_{22}}$	=	( 18 x 7 ) / 100 =	1.26
$F_{h_{23}}$	=	( 50 x 7 ) / 100 =	3.5
$F_{h_{24}}$	=	( 24 x 7 ) / 100 =	0.98
$F_{h_{31}}$	=	( 18 x 40 ) / 100 =	7.2
$F_{h_{32}}$	=	( 18 x 40 ) / 100 =	7.2
$F_{h_{33}}$	=	( 50 x 40 ) / 100 =	20
$F_{h_{34}}$	=	( 14 x 40 ) / 100 =	5.6
$F_{h_{41}}$	=	( 18 x 24 ) / 100 =	4.32
$F_{h_{42}}$	=	( 18 x 24 ) / 100 =	4.32
$F_{h_{43}}$	=	( 50 x 24 ) / 100 =	12
$F_{h_{44}}$	=	( 14 x 24 ) / 100 =	3.36
$F_{h_{51}}$	=	( 18 x 29 ) / 100 =	5.22
$F_{h_{52}}$	=	( 18 x 29 ) / 100 =	5.22
$F_{h_{53}}$	=	( 50 x 29 ) / 100 =	14.5
$F_{h_{54}}$	=	( 14 x 29 ) / 100 =	4.06

Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

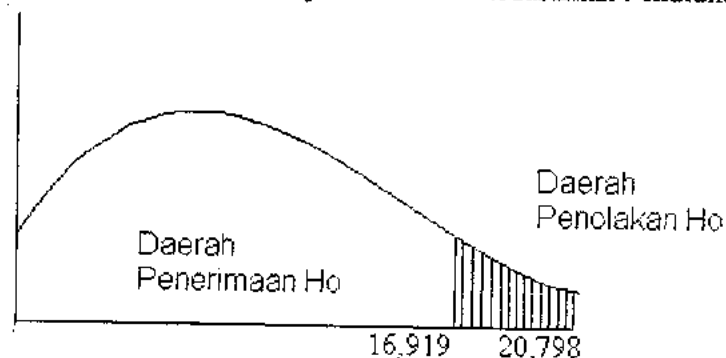
Tabel 4.25  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jawaban	Fo	fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
SD	TS	0	0	0	0	0
	N	0	0	0	0	0
	S	0	0	0	0	0
	SS	0	0	0	0	0
SLTP	TS	0	1.26	-1.26	1.588	1.260
	N	0	1.26	-1.26	1.588	1.260
	S	7	3.5	3.5	12.250	3.500
	SS	0	0.98	-0.98	0.960	0.980
SMA	TS	8	7.2	0.8	0.640	0.089
	N	8	7.2	0.8	0.640	0.089
	S	15	20	-5	25.000	1.250
	SS	9	5.6	3.4	11.560	2.064
Diploma	TS	8	4.32	3.68	13.542	3.135
	N	6	4.32	1.68	2.822	0.653
	S	8	12	-4	16.000	1.333
	SS	2	3.36	-1.36	1.850	0.550
Sarjana	TS	2	5.22	-3.22	10.368	1.986
	N	4	5.22	-1.22	1.488	0.285
	S	20	14.5	5.5	30.250	2.086
	SS	3	4.06	-1.06	1.124	0.277
Jumlah		100	100			20.798

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.7

Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan pendidikan yaitu sebesar 20,798. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 9

diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 16,919. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel ( 20,798 > 16,919 ) maka  $h_0$  ditolak dan  $h_a$  diterima. Artinya bahwa ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan pendidikan.

f) **Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Pendidikan**

Tabel 4.26  
Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran				Total
	TS	N	S	SS	
SD	0	0	0	0	0
SLTP	0	3	2	2	7
SMA	1	7	23	9	40
Diploma	0	3	18	3	24
Sarjana	0	2	23	4	29
<b>Total</b>	1	15	66	18	100

Sumber Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan pendidikan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} f_{h11} &= (1 \times 0) / 100 = 0 \\ f_{h12} &= (15 \times 0) / 100 = 0 \\ f_{h13} &= (66 \times 0) / 100 = 0 \\ f_{h14} &= (18 \times 0) / 100 = 0 \end{aligned}$$



$$\begin{aligned}
fh_{21} &= (1 \times 7) / 100 = 0.07 \\
fh_{22} &= (15 \times 7) / 100 = 1.05 \\
fh_{23} &= (66 \times 7) / 100 = 4.62 \\
fh_{24} &= (18 \times 7) / 100 = 1.26 \\
fh_{31} &= (1 \times 40) / 100 = 0.4 \\
fh_{32} &= (15 \times 40) / 100 = 6 \\
fh_{33} &= (66 \times 40) / 100 = 26.4 \\
fh_{34} &= (18 \times 40) / 100 = 7.2 \\
fh_{41} &= (1 \times 24) / 100 = 0.24 \\
fh_{42} &= (15 \times 24) / 100 = 3.6 \\
fh_{43} &= (66 \times 24) / 100 = 15.84 \\
fh_{44} &= (18 \times 24) / 100 = 4.32 \\
fh_{51} &= (1 \times 29) / 100 = 0.29 \\
fh_{52} &= (15 \times 29) / 100 = 4.35 \\
fh_{53} &= (66 \times 29) / 100 = 19.14 \\
fh_{54} &= (18 \times 29) / 100 = 5.22
\end{aligned}$$

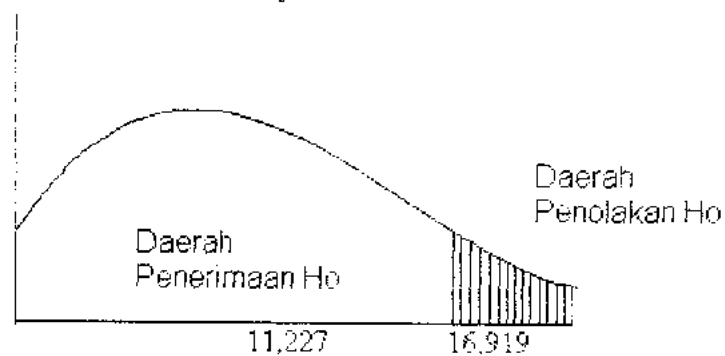
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.27  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
SD	TS	0	0	0	0	0
	N	0	0	0	0	0
	S	0	0	0	0	0
	SS	0	0	0	0	0
SLTP	TS	0	0.07	-0.07	0.005	0.070
	N	3	1.05	1.95	3.803	3.621
	S	2	4.62	-2.62	6.864	1.486
	SS	2	1.26	0.74	0.548	0.435
SMA	TS	1	0.4	0.6	0.360	0.900
	N	7	6	1	1.000	0.167
	S	23	26.4	-3.4	11.560	0.438
	SS	9	7.2	1.8	3.240	0.450
Diploma	TS	0	0.24	-0.24	0.058	0.240
	N	3	3.6	-0.6	0.360	0.100
	S	18	15.84	2.16	4.666	0.295
	SS	3	4.32	-1.32	1.742	0.403
Sarjana	TS	0	0.29	-0.29	0.084	0.290
	N	2	4.35	-2.35	5.523	1.270
	S	23	19.14	3.86	14.900	0.778
	SS	4	5.22	-1.22	1.488	0.285
Jumlah		100	100			11.227

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.8  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan pendidikan yaitu sebesar 11,227. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 9 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 16,919. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel ( 11,227 < 16,919 ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan pendidikan.

**g) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Pendidikan**

Tabel 4.28  
Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harga  
Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Atribut Tingkat Harga				Total
	TS	N	S	SS	
SD	0	0	0	0	0
SLTP	0	1	5	1	7
SMA	10	10	16	4	40
Diploma	2	12	4	6	24
Sarjana	1	15	13	0	29
<b>Total</b>	13	38	38	11	100

Sumber Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut tingkat harga berdasarkan pendidikan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
Fh_{11} &= (13 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{12} &= (38 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{13} &= (38 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{14} &= (11 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{21} &= (13 \times 7) / 100 = 0.91 \\
Fh_{22} &= (38 \times 7) / 100 = 2.66 \\
Fh_{23} &= (38 \times 7) / 100 = 2.66 \\
Fh_{24} &= (11 \times 7) / 100 = 0.77 \\
Fh_{31} &= (13 \times 40) / 100 = 5.2 \\
Fh_{32} &= (38 \times 40) / 100 = 15.2 \\
Fh_{33} &= (38 \times 40) / 100 = 15.2 \\
Fh_{34} &= (11 \times 40) / 100 = 4.4 \\
Fh_{41} &= (13 \times 24) / 100 = 3.12 \\
Fh_{42} &= (38 \times 24) / 100 = 9.12 \\
Fh_{43} &= (38 \times 24) / 100 = 9.12 \\
Fh_{44} &= (11 \times 24) / 100 = 2.64 \\
Fh_{51} &= (13 \times 29) / 100 = 3.77 \\
Fh_{52} &= (38 \times 29) / 100 = 11.02 \\
Fh_{53} &= (38 \times 29) / 100 = 11.02 \\
Fh_{54} &= (11 \times 29) / 100 = 3.19
\end{aligned}$$

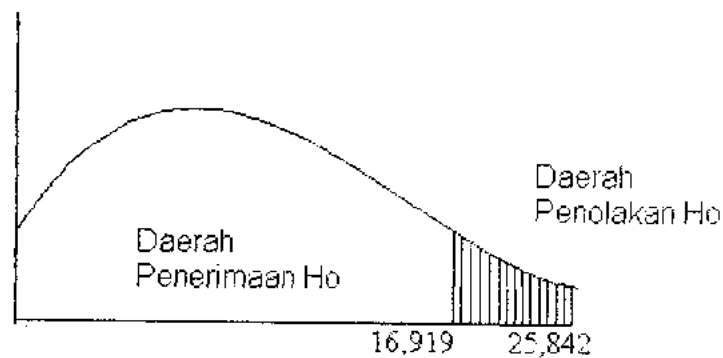
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.29  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jawaban	fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
SD	TS	0	0	0	0	0
	N	0	0	0	0	0
	S	0	0	0	0	0
	SS	0	0	0	0	0
SLTP	TS	0	0.91	-0.91	0.828	0.910
	N	1	2.66	-1.66	2.756	1.036
	S	5	2.66	2.34	5.476	2.058
	SS	1	0.77	0.23	0.053	0.069
SMA	TS	10	5.2	4.8	23.040	4.431
	N	10	15.2	-5.2	27.040	1.779
	S	16	15.2	0.8	0.640	0.042
	SS	4	4.4	-0.4	0.160	0.036
Diploma	TS	2	3.12	-1.12	1.254	0.402
	N	12	9.12	2.88	8.294	0.909
	S	4	9.12	-5.12	26.214	2.874
	SS	6	2.64	3.36	11.290	4.276
Sarjana	TS	1	3.77	-2.77	7.673	2.035
	N	15	11.02	3.98	15.840	1.437
	S	13	11.02	1.98	3.920	0.356
	SS	0	3.19	-3.19	10.176	3.190
Jumlah		100	100			25.842

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.9  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut tingkat harga berdasarkan pendidikan yaitu sebesar 25,842. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 9 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 16,919. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel ( 25,842 > 16,919 ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga berdasarkan pendidikan.

**b) Perbedaan penilaian Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Pendidikan**

Tabel 4.30  
Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Fasilitas  
Berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan	Atribut Kualitas Fasilitas					Total
	STS	TS	N	S	SS	
SD	0	0	0	0	0	0
SLTP	0	0	2	5	0	7
SMA	3	11	8	15	3	40
Diploma	0	10	5	8	1	24
Sarjana	1	8	6	13	1	29
<b>Total</b>	4	29	21	41	5	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan pendidikan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut.

$$F_{h_{11}} = (4 \times 0) / 100 = 0$$

$$\begin{aligned}
Fh_{12} &= (29 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{13} &= (21 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{14} &= (41 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{15} &= (5 \times 0) / 100 = 0 \\
Fh_{21} &= (4 \times 7) / 100 = 0.28 \\
Fh_{22} &= (29 \times 7) / 100 = 2.03 \\
Fh_{23} &= (21 \times 7) / 100 = 1.47 \\
Fh_{24} &= (41 \times 7) / 100 = 2.87 \\
Fh_{25} &= (5 \times 7) / 100 = 0.35 \\
Fh_{31} &= (4 \times 40) / 100 = 1.6 \\
Fh_{32} &= (29 \times 40) / 100 = 11.6 \\
Fh_{33} &= (21 \times 40) / 100 = 8.4 \\
Fh_{34} &= (41 \times 40) / 100 = 16.4 \\
Fh_{35} &= (5 \times 40) / 100 = 2 \\
Fh_{41} &= (4 \times 24) / 100 = 0.96 \\
Fh_{42} &= (29 \times 24) / 100 = 6.96 \\
Fh_{43} &= (21 \times 24) / 100 = 5.04 \\
Fh_{44} &= (41 \times 24) / 100 = 9.84 \\
Fh_{45} &= (5 \times 24) / 100 = 1.2 \\
Fh_{51} &= (4 \times 29) / 100 = 1.16 \\
Fh_{52} &= (29 \times 29) / 100 = 8.41 \\
Fh_{53} &= (21 \times 29) / 100 = 6.09 \\
Fh_{54} &= (41 \times 29) / 100 = 11.89 \\
Fh_{55} &= (5 \times 29) / 100 = 1.45
\end{aligned}$$

Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

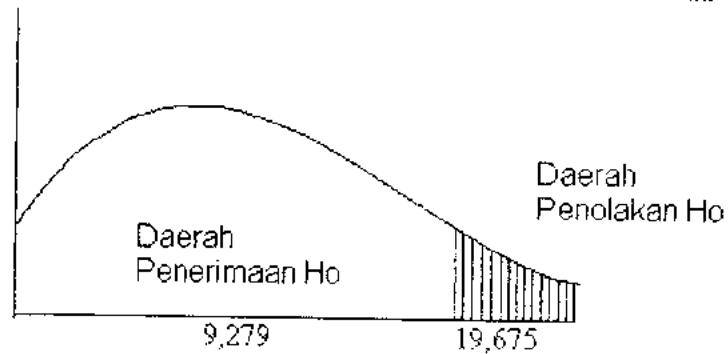
Tabel 4.31  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
SD	STS	0	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0	0
	N	0	0	0	0	0
	S	0	0	0	0	0
	SS	0	0	0	0	0
SLTP	STS	0	0.28	-0.28	0.078	0.280
	TS	0	2.03	-2.03	4.121	2.030
	N	2	1.47	0.53	0.281	0.191
	S	5	2.87	2.13	4.537	1.581
	SS	0	0.35	-0.35	0.123	0.350
SMA	STS	3	1.6	1.4	1.960	1.225
	TS	11	11.6	-0.6	0.360	0.031
	N	8	8.4	-0.4	0.160	0.019
	S	15	16.4	-1.4	1.960	0.120
	SS	3	2	1	1.000	0.500
Diploma	STS	0	0.96	-0.96	0.922	0.960
	TS	10	6.96	3.04	9.242	1.328
	N	5	5.04	-0.04	0.002	0.000
	S	8	9.84	-1.84	3.386	0.344
	SS	1	1.2	-0.2	0.040	0.033
Sarjana	STS	1	1.16	-0.16	0.026	0.022
	TS	8	8.41	-0.41	0.168	0.020
	N	6	6.09	-0.09	0.008	0.001
	S	13	11.89	1.11	1.232	0.104
	SS	1	1.45	-0.45	0.203	0.140
Jumlah		100	100			9.279

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005



Gambar 4.10  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas fasilitas berdasarkan pendidikan yaitu sebesar 9,279. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 19,675. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel ( $9,279 < 19,675$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan pendidikan.

**i) Perbedaan penilaian Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Medis Berdasarkan Penghasilan.**

Tabel 4.32  
Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Medis  
Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Atribut Kualitas Pelayanan Medis				Total
	TS	N	S	SS	
Kurang dari Rp 500.000	11	5	14	4	34
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	5	6	26	9	46
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	1	5	8	1	15
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	1	1	1	0	3
Lebih dari Rp 2.000.000	0	1	1	0	2
<b>Total</b>	18	18	50	14	100

Sumber Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut pelayanan medis berdasarkan penghasilan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} f_{h_{11}} &= (18 \times 34) / 100 = 6.12 \\ f_{h_{12}} &= (18 \times 34) / 100 = 6.12 \\ f_{h_{13}} &= (50 \times 34) / 100 = 17 \\ f_{h_{14}} &= (14 \times 34) / 100 = 4.76 \\ f_{h_{21}} &= (18 \times 46) / 100 = 8.28 \\ f_{h_{22}} &= (18 \times 46) / 100 = 8.28 \\ f_{h_{23}} &= (50 \times 46) / 100 = 23 \\ f_{h_{24}} &= (14 \times 46) / 100 = 6.44 \\ f_{h_{31}} &= (18 \times 15) / 100 = 2.7 \\ f_{h_{32}} &= (18 \times 15) / 100 = 2.7 \\ f_{h_{33}} &= (50 \times 15) / 100 = 7.5 \\ f_{h_{34}} &= (14 \times 15) / 100 = 2.1 \\ f_{h_{41}} &= (18 \times 3) / 100 = 0.54 \\ f_{h_{42}} &= (18 \times 3) / 100 = 0.54 \\ f_{h_{43}} &= (50 \times 3) / 100 = 1.5 \\ f_{h_{44}} &= (14 \times 3) / 100 = 0.42 \\ f_{h_{51}} &= (18 \times 2) / 100 = 0.36 \\ f_{h_{52}} &= (18 \times 2) / 100 = 0.36 \\ f_{h_{53}} &= (50 \times 2) / 100 = 1 \\ f_{h_{54}} &= (14 \times 2) / 100 = 0.28 \end{aligned}$$

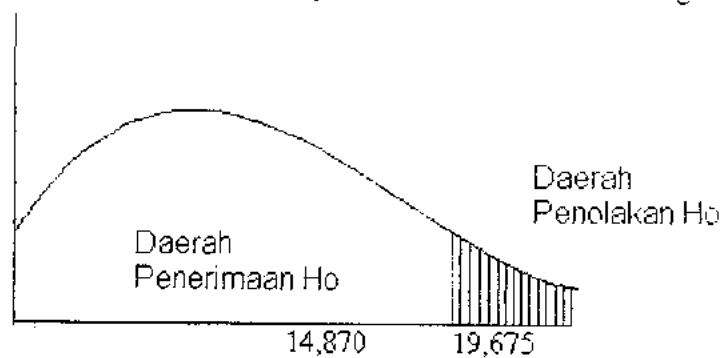
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.33  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jawaban	fo	fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Kurang dari Rp 500.000	TS	11	6.12	4.88	23.814	3.891
	N	5	6.12	-1.12	1.254	0.205
	S	14	17	-3	9.000	0.529
	SS	4	4.76	-0.76	0.578	0.121
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	TS	5	8.28	-3.28	10.758	1.299
	N	6	8.28	-2.28	5.198	0.628
	S	26	23	3	9.000	0.391
	SS	9	6.44	2.56	6.554	1.018
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	TS	1	2.7	-1.7	2.890	1.070
	N	5	2.7	2.3	5.290	1.959
	S	8	7.5	0.5	0.250	0.033
	SS	1	2.1	-1.1	1.210	0.576
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	TS	1	0.54	0.46	0.212	0.392
	N	1	0.54	0.46	0.212	0.392
	S	1	1.5	-0.5	0.250	0.167
	SS	0	0.42	-0.42	0.176	0.420
Lebih dari Rp 2.000.000	TS	0	0.36	-0.36	0.130	0.360
	N	1	0.36	0.64	0.410	1.138
	S	1	1	0	0.000	0.000
	SS	0	0.28	-0.28	0.078	0.280
Jumlah		100	100			14.870

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.11  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Penghasilan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut pelayanan medis berdasarkan pendidikan yaitu sebesar 14,870. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 19,675. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel ( 14,870 < 19,675 ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan penghasilan.

**j) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan**

Tabel 4.34  
Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran				Total
	TS	N	S	SS	
Kurang dari Rp 500.000	0	3	25	6	34
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	1	12	24	9	46
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	0	0	12	3	15
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	0	0	3	0	3
Lebih dari Rp 2.000.000	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>66</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut pelayanan pendaftaran berdasarkan penghasilan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebarix} \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 fh_{11} &= (1 \times 34) / 100 = 0.34 \\
 fh_{12} &= (15 \times 34) / 100 = 5.1 \\
 fh_{13} &= (66 \times 34) / 100 = 22.44 \\
 fh_{14} &= (18 \times 34) / 100 = 6.12 \\
 fh_{21} &= (1 \times 46) / 100 = 0.46 \\
 fh_{22} &= (15 \times 46) / 100 = 6.9 \\
 fh_{23} &= (66 \times 46) / 100 = 30.36 \\
 fh_{24} &= (18 \times 46) / 100 = 8.28 \\
 fh_{31} &= (1 \times 15) / 100 = 0.15 \\
 fh_{32} &= (15 \times 15) / 100 = 2.25 \\
 fh_{33} &= (66 \times 15) / 100 = 9.9 \\
 fh_{34} &= (18 \times 15) / 100 = 2.7 \\
 fh_{41} &= (1 \times 3) / 100 = 0.03 \\
 fh_{42} &= (15 \times 3) / 100 = 0.45 \\
 fh_{43} &= (66 \times 3) / 100 = 1.98 \\
 fh_{44} &= (18 \times 3) / 100 = 0.54 \\
 fh_{51} &= (1 \times 2) / 100 = 0.02 \\
 fh_{52} &= (15 \times 2) / 100 = 0.3 \\
 fh_{53} &= (66 \times 2) / 100 = 1.32 \\
 fh_{54} &= (18 \times 2) / 100 = 0.36
 \end{aligned}$$

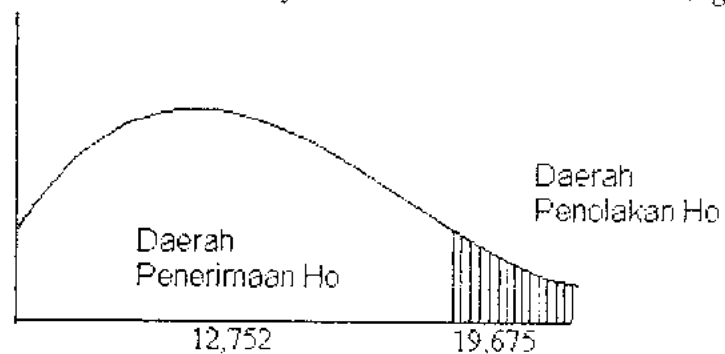
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.35  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jawaban	Fo	fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Kurang dari Rp 500.000	TS	0	0.34	-0.34	0.116	0.340
	N	3	5.1	-2.1	4.410	0.865
	S	25	22.44	2.56	6.554	0.292
	SS	6	6.12	-0.12	0.014	0.002
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	TS	1	0.46	0.54	0.292	0.634
	N	12	6.9	5.1	26.010	3.770
	S	24	30.36	-6.36	40.450	1.332
	SS	9	8.28	0.72	0.518	0.063
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	TS	0	0.15	-0.15	0.023	0.150
	N	0	2.25	-2.25	5.063	2.250
	S	12	9.9	2.1	4.410	0.445
	SS	3	2.7	0.3	0.090	0.033
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	TS	0	0.03	-0.03	0.001	0.030
	N	0	0.45	-0.45	0.203	0.450
	S	3	1.98	1.02	1.040	0.525
	SS	0	0.54	-0.54	0.292	0.540
Lebih dari Rp 2.000.000	TS	0	0.02	-0.02	0.000	0.020
	N	0	0.3	-0.3	0.090	0.300
	S	2	1.32	0.68	0.462	0.350
	SS	0	0.36	-0.36	0.130	0.360
Jumlah		100	100			12.752

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.12  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan penghasilan yaitu sebesar 12,752. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 19,675. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel ( 12,752 < 19,675 ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan penghasilan.

**k) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan**

Tabel 4.36  
Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harga  
Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Atribut Tingkat Harga				Total
	TS	N	S	SS	
Kurang dari Rp 500.000	5	9	11	9	34
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	6	23	16	1	46
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	1	5	8	1	15
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	1	1	1	0	3
Lebih dari Rp 2.000.000	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	13	38	38	11	100

Sumber Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut tingkat harga berdasarkan penghasilan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 fh_{11} &= (13 \times 34) / 100 = 4.42 \\
 fh_{12} &= (38 \times 34) / 100 = 12.92 \\
 fh_{13} &= (38 \times 34) / 100 = 12.92 \\
 fh_{14} &= (11 \times 34) / 100 = 3.74 \\
 fh_{21} &= (13 \times 46) / 100 = 5.98 \\
 fh_{22} &= (38 \times 46) / 100 = 17.48 \\
 fh_{23} &= (38 \times 46) / 100 = 17.48 \\
 fh_{24} &= (11 \times 46) / 100 = 5.06 \\
 fh_{31} &= (13 \times 15) / 100 = 1.95 \\
 fh_{32} &= (38 \times 15) / 100 = 5.7 \\
 fh_{33} &= (38 \times 15) / 100 = 5.7 \\
 fh_{34} &= (11 \times 15) / 100 = 1.65 \\
 fh_{41} &= (13 \times 3) / 100 = 0.39 \\
 fh_{42} &= (38 \times 3) / 100 = 1.14 \\
 fh_{43} &= (38 \times 3) / 100 = 1.14 \\
 fh_{44} &= (11 \times 3) / 100 = 0.33 \\
 fh_{51} &= (13 \times 2) / 100 = 0.26 \\
 fh_{52} &= (38 \times 2) / 100 = 0.76 \\
 fh_{53} &= (38 \times 2) / 100 = 0.76 \\
 fh_{54} &= (11 \times 2) / 100 = 0.22
 \end{aligned}$$

Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

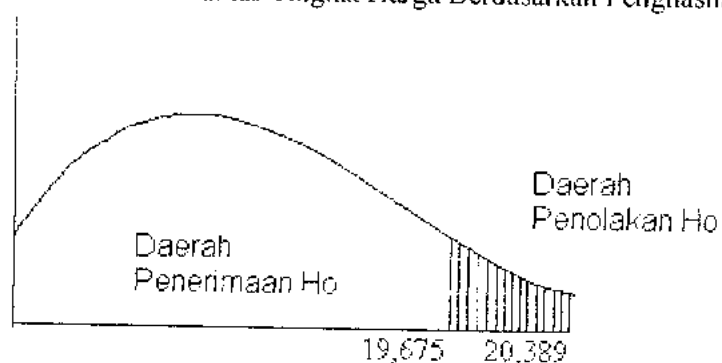


Tabel 4.37  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jawaban	fo	fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Kurang dari Rp 500.000	TS	5	4.42	0.58	0.336	0.076
	N	9	12.92	-3.92	15.366	1.189
	S	11	12.92	-1.92	3.686	0.285
	SS	9	3.74	5.26	27.668	7.398
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	TS	6	5.98	0.02	0.000	0.000
	N	23	17.48	5.52	30.470	1.743
	S	16	17.48	-1.48	2.190	0.125
	SS	1	5.06	-4.06	16.484	3.258
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	TS	1	1.95	-0.95	0.903	0.463
	N	5	5.7	-0.7	0.490	0.086
	S	8	5.7	2.3	5.290	0.928
	SS	1	1.65	-0.65	0.423	0.256
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	TS	1	0.39	0.61	0.372	0.954
	N	1	1.14	-0.14	0.020	0.017
	S	1	1.14	-0.14	0.020	0.017
	SS	0	0.33	-0.33	0.109	0.330
Lebih dari Rp 2.000.000	TS	0	0.26	-0.26	0.068	0.260
	N	0	0.76	-0.76	0.578	0.760
	S	2	0.76	1.24	1.538	2.023
	SS	0	0.22	-0.22	0.048	0.220
Jumlah		100	100			20.389

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.13  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut tingkat harga berdasarkan penghasilan yaitu sebesar 20,389. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 12 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 19,675. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih besar dari  $X^2$  tabel ( 20,389 > 19,675 ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga berdasarkan penghasilan.

**l) Perbedaan Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Penghasilan**

Tabel 4.38  
Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Fasilitas Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Atribut Kualitas Fasilitas					Total
	STS	TS	N	S	SS	
Kurang dari Rp 500.000	2	8	8	15	1	34
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	1	17	8	16	4	46
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	1	2	4	8	0	15
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	0	1	0	2	0	3
Lebih dari Rp 2.000.000	0	1	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer yang diolah, 2005

Untuk memperoleh nilai frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ) dari penilaian responden terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan penghasilan pada jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat dihitung dengan rumus :

$$f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$$

Hasil perhitungan frekuensi harapan untuk masing-masing sel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
fh_{11} &= (4 \times 34) / 100 = 1.36 \\
fh_{12} &= (29 \times 34) / 100 = 9.86 \\
fh_{13} &= (21 \times 34) / 100 = 7.14 \\
fh_{14} &= (41 \times 34) / 100 = 13.94 \\
fh_{15} &= (5 \times 34) / 100 = 1.7 \\
fh_{21} &= (4 \times 46) / 100 = 1.84 \\
fh_{22} &= (29 \times 46) / 100 = 13.34 \\
fh_{23} &= (21 \times 46) / 100 = 9.66 \\
fh_{24} &= (41 \times 46) / 100 = 18.86 \\
fh_{25} &= (5 \times 46) / 100 = 2.3 \\
fh_{31} &= (4 \times 15) / 100 = 0.6 \\
fh_{32} &= (29 \times 15) / 100 = 4.35 \\
fh_{33} &= (21 \times 15) / 100 = 3.15 \\
fh_{34} &= (41 \times 15) / 100 = 6.15 \\
fh_{35} &= (5 \times 15) / 100 = 0.75 \\
fh_{41} &= (4 \times 3) / 100 = 0.12 \\
fh_{42} &= (29 \times 3) / 100 = 0.87 \\
fh_{43} &= (21 \times 3) / 100 = 0.63 \\
fh_{44} &= (41 \times 3) / 100 = 1.23 \\
fh_{45} &= (5 \times 3) / 100 = 0.15 \\
fh_{51} &= (4 \times 2) / 100 = 0.08 \\
fh_{52} &= (29 \times 2) / 100 = 0.58 \\
fh_{53} &= (21 \times 2) / 100 = 0.42 \\
fh_{54} &= (41 \times 2) / 100 = 0.82 \\
fh_{55} &= (5 \times 2) / 100 = 0.1
\end{aligned}$$

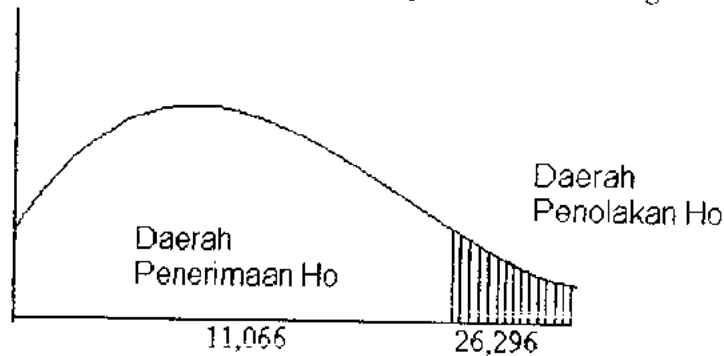
Setelah ditentukan besarnya frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $f_h$ ) maka dapat dihitung besarnya Chi Square seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.39  
Perhitungan Chi Square  
Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Penghasilan

Pekerjaan	Jawaban	Fo	Fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo-fh) <sup>2</sup> /fh
Kurang dari Rp 500.000	STS	2	1.36	0.64	0.4096	0.301
	TS	8	9.86	-1.86	3.4596	0.351
	N	8	7.14	0.86	0.7396	0.104
	S	15	13.94	1.06	1.1236	0.081
	SS	1	1.7	-0.7	0.49	0.288
Lebih dari Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	STS	1	1.84	-0.84	0.706	0.383
	TS	17	13.34	3.66	13.396	1.004
	N	8	9.66	-1.66	2.756	0.285
	S	16	18.86	-2.86	8.180	0.434
	SS	4	2.3	1.7	2.890	1.257
Lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	STS	1	0.6	0.4	0.160	0.267
	TS	2	4.35	-2.35	5.523	1.270
	N	4	3.15	0.85	0.723	0.229
	S	8	6.15	1.85	3.423	0.557
	SS	0	0.75	-0.75	0.563	0.750
Lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	STS	0	0.12	-0.12	0.014	0.120
	TS	1	0.87	0.13	0.017	0.019
	N	0	0.63	-0.63	0.397	0.630
	S	2	1.23	0.77	0.593	0.482
	SS	0	0.15	-0.15	0.023	0.150
Lebih dari Rp 2.000.000	STS	0	0.08	-0.08	0.006	0.080
	TS	1	0.58	0.42	0.176	0.304
	N	1	0.42	0.58	0.336	0.801
	S	0	0.82	-0.82	0.672	0.820
	SS	0	0.1	-0.1	0.010	0.100
Jumlah		100	100			11.066

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Gambar 4.14  
Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen  
Pada Atribut Kualitas Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan



Berdasarkan perhitungan dan gambar diatas, maka dapat dihitung besarnya Chi Square ( $X^2$ ) pada atribut kualitas fasilitas berdasarkan penghasilan yaitu sebesar 11,066. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 16 diperoleh  $X^2$  tabel sebesar 26,296. Dengan demikian  $X^2$  hitung lebih kecil dari  $X^2$  tabel (  $11,066 < 26,296$  ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas fasilitas berdasarkan penghasilan.

#### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan analisis deskriptif dan verifikatif di atas didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis deskriptif berdasarkan jenis pekerjaan responden, mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebesar 37% (37 responden). Berdasarkan distribusi jenis pekerjaan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 25% (25 responden), sebagai pegawai negeri yaitu sebesar 16% (16 responden),

- sebagai pegawai swasta yaitu sebesar 14% (14 responden) dan responden yang memiliki pekerjaan lain-lain hanya sebesar 8% (8 responden).
2. Berdasarkan pendidikan terakhir responden, mayoritas memiliki pendidikan SMA yaitu sebesar 40% (40 responden). Distribusi pendidikan yang lain adalah responden yang memiliki pendidikan sarjana sebesar 29% (29 responden), yang memiliki pendidikan SLTP sebesar 7% (7 responden) dan yang memiliki pendidikan SD sebesar 0% (0 responden).
  3. Berdasarkan penghasilan responden, mayoritas memiliki penghasilan berkisar lebih dari Rp 500.000 s/d Rp. 1.000.000, yaitu sebesar 46% (46 responden). Distribusi penghasilan yang lain adalah responden yang memiliki penghasilan kurang dari Rp 500.000 yaitu sebesar 34% (34 responden), responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000 sebesar 15% (15 responden), responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000 sebesar 3% (3 responden), dan responden yang memiliki penghasilan lebih dari Rp 2.000.000 sebesar 2% (2 responden).
  4. Responden yang memberikan penilaian setuju bahwa kualitas pelayanan medis dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat telah memuaskan sebesar 50% (50 responden), selanjutnya 18% (18 responden) yang memberikan penilaian tidak setuju dan netral, 14% (14 responden) yang memberikan penilaian sangat setuju, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh kualitas pelayanan medis di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.

5. Responden yang memberikan penilaian setuju bahwa pelayanan pendaftaran telah dilaksanakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit sebesar 66% (66 responden), selanjutnya 18% (18 responden) yang memberikan penilaian sangat setuju, 15% (15 responden) yang memberikan penilaian netral dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh kualitas pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.
6. Responden yang memberikan penilaian setuju dan netral bahwa tingkat harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 38% (38 responden), selanjutnya 13% (13 responden) yang memberikan penilaian tidak setuju, 11% (11 responden) yang memberikan penilaian sangat setuju dan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh tingkat harga di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.
7. Responden yang memberikan penilaian setuju bahwa kualitas fasilitas yang ada dalam hal kenyamanan dan kebersihan telah memuaskan responden yaitu sebesar 41% (41 responden), selanjutnya 29% (29 responden) yang memberikan penilaian tidak setuju. 21% (yang memberikan penilaian netral, 5% (5 responden) yang memberikan penilaian sangat setuju dan hanya 4% (4 responden) memberikan penilaian

- sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh kualitas fasilitas di Rumah Sakit Islam Hidayatullah telah dinilai baik oleh masyarakat.
8. Dari hasil perhitungan indeks sikap konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mempunyai sikap positif terhadap atribut-atribut tersebut. Hal ini dapat ditunjukkan dengan indeks sikap sebesar 1,338. Sedangkan sikap responden terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran merupakan sikap yang paling tinggi dengan indeks sikap sebesar 0,787. Selanjutnya secara berurutan atribut kualitas pelayanan medis (0,288), atribut tingkat harga (0,244) dan atribut kualitas fasilitas (0,019) merupakan faktor berikutnya yang mempengaruhi sikap konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Hidayatullah.
  9. Berdasarkan analisis Chi-Square :
    - a. Ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan jenis pekerjaan.
    - b. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan jenis pekerjaan.
    - c. Ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga berdasarkan jenis pekerjaan.
    - d. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan jenis pekerjaan.



- e. Ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan pendidikan.
- f. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan pendidikan.
- g. Ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga berdasarkan pendidikan.
- h. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan pendidikan.
- i. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis berdasarkan penghasilan.
- j. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan penghasilan.
- k. Ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga berdasarkan penghasilan.
- l. Tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas fasilitas berdasarkan penghasilan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan Fishbein didapat sikap konsumen sebesar 1,338. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta adalah positif, karena nilai tersebut berada pada rentang positif antara 0,888 dan 2,664 pada skala -4,44 sampai dengan 4,44.
2. Berdasarkan hasil analisis Chi Square :
  - a. Berdasarkan jenis pekerjaan responden ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis dan tingkat harga, sedangkan pada atribut kualitas pelayanan pendaftaran dan kualitas fasilitas tidak ada perbedaan yang signifikan.
  - b. Berdasarkan pendidikan responden ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis dan tingkat harga, sedangkan terhadap atribut pelayanan pendaftaran dan kualitas fasilitas tidak ada perbedaan yang signifikan.
  - c. Berdasarkan penghasilan responden ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut tingkat harga, sedangkan terhadap

atribut kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan pendaftaran dan kualitas fasilitas tidak ada perbedaan yang signifikan.

## 5.2 Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang didapat ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan yang menentukan kebijakan sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan hasil perhitungan Fishbein, didapat indeks sikap konsumen sebesar 1,338 yang berada pada rentang skala positif, hal ini menunjukkan bahwa keempat atribut yang meliputi kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan pendaftaran, tingkat harga dan kualitas fasilitas harus dipertahankan dan ditingkatkan agar diperoleh indeks sikap konsumen yang lebih tinggi dan disikapi sangat positif oleh konsumen.
2. Sehubungan dengan ada perbedaan penilaian konsumen berdasarkan jenis pekerjaan, pendidikan dan penghasilan terhadap tingkat harga, maka sebaiknya pihak Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta memberikan potongan harga pada pasien yang berasal dari keluarga tidak mampu atau melakukan pengobatan gratis seperti yang dianjurkan oleh pemerintah agar rumah sakit tidak memungut biaya sedikitpun kepada pasien dari keluarga miskin ketika penyakit demam berdarah mewabah di Indonesia.