

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP**

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Ari Dwiatmoko
Nomor Mahasiswa : 02311335
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2006

atas Pelaya

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP**

an diajuka

eh gelar Sa

akultas Ek

SKRIPSI



ditulis oleh

ama

omor Maha

ogram Stuc

dang Kons

Nama : Ari Dwiatmoko
Nomor Mahasiswa : 02311335
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERS

FAI

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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 orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Desember 2006

Penulis,

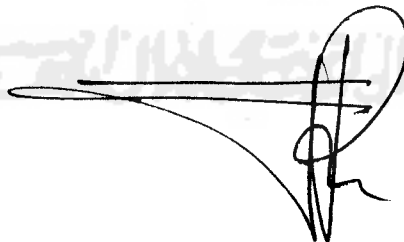


Ari Dwiatmoko

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di
RSUD Cilacap**

Nama : Ari Dwiatmoko
Nomor Mahasiswa : 02311335
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Desember 2006
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Drs. Agus Abdurrahman, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
RSUD Cilacap**

Disusun Oleh: ARI DWI ATMOKO
Nomor mahasiswa: 02311335

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Februari 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Agus Abdurrahman, MM

Penguji : Drs. Albari, M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma'ulshak, M.Bus, Ph.D

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD
Cilacap

ABSTRAK

Tuntutan akan pelayanan jasa pelayanan yang maksimal dari masyarakat yang modern saat ini, membuat dunia usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk konsumen. RSUD Cilacap sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas mereka agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas. Skripsi ini mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap”. Secara garis besar membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan RSUD Cilacap terhadap kepuasan yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan dan pengobatan. Dipandang dari sudut pemberian pelayanan, seperti dokter, perawat, bagian administrasi maupun dari kelengkapan fasilitas yang tersedia. Selain itu juga akan diteliti faktor yang paling dominan antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mempengaruhi kepuasan pasien.

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode analisis Regresi Berganda. Populasi dari penelitian ini adalah para pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan. Sampel yang diambil sebagai responden adalah pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan survei lapangan langsung dan didukung data sekunder.

Dari penelitian yang telah dilakukan, mayoritas responden berumur 45-65 tahun, berdasarkan gender mayoritas responden berjenis kelamin wanita, berdasarkan pendidikan mayoritas responden berpendidikan terakhir SLTA, serta berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai petani/ buruh/ nelayan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat diketahui pada koefisien determinasi (r^2) dengan nilai sebesar 0,105 dan dimensi kualitas pelayanan yang perlu diprioritaskan atau diperbaiki adalah dimensi *assurance* dengan nilai 0,074. Dari kesimpulan tersebut pihak Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap harus dapat meningkatkan kinerjanya pada dimensi-dimensi tersebut agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Saran yang diberikan adalah agar pihak rumah sakit tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya variabel *reliability* karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien. Serta memperhatikan variabel *assurance* karena berdasarkan hasil penelitian variabel ini merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dengan dipatuhinya jadwal praktek dokter agar tepat waktu, memberikan perasaan aman kepada pasien yang berobat

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahirabbil 'alamin dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun dalam penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP” ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D selaku Dekan FE UII
2. Bapak Drs. Zaenal Arifin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Bapak Drs. Agus Abdurrahman, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi, saran dengan tulus ikhlas serta kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Direktur RSUD Kab. Cilacap yang telah memberikan ijin melakukan penelitian, serta seluruh staf yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.

5. Papap dan Mamam tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, serta doa yang tiada henti yang selalu mengiringi setiap langkahku.
6. Mba'ku n Masku yang paling aku sayangi : Mba Amelia Yunita Ekaningrum n Mas Teguh. Makacih ya buat smuanya. I LUV U
7. Estiti Siswaningrum Sahabatku yang telah memberikanku semangat, perhatian, saran, dsb. Pokoknya persahabatan kita ga' ada matinya yee.
8. Yunita Muslim My Luv yang selalu memberikanku kasih sayang serta tiada hentinya mengingatkanku untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabatku Adhe gauL. Thanks
10. Teman-teman kost Banidja : Gobel, Mas Yud, Mas Alam, Mas Gomed, Mas Joe. Kalian adalah kakak-kakakku yang baik.
11. Teman-teman kost Crocodile : pu Q_noy, Mukhlis Don Juan, R_di, D_maz Cupu', Nanda, Di2' Rastamania, Anto', G_penx, Jernat, Pa'cik, D_ni, Gi2h, Komanx, Jothir dll
12. Teman-teman kost Seturan : Kempol, Andre bota', Erix, Angga gothicx, Arief Bro, Idam, Firza Cute, Joni geblexz, Karim, Ndreas, Chiko, dll.
13. Teman-teman di kos Sambirejo : Bang Ronald Kalimaya, Prima deLonge, Budi, Rengga, Bowo, Anjas, Mamat, Ipul, Raymon, dan Riza
14. Teman-teman klas D manajemen UII : Aisyah chaY, Ima, Prisa, Rossy, Pak Eko, Geshit, Sigit, Ivan, Ady ikam, dll maaf yee yang blum disebut..
15. X_Code Community : Mukhlis Don Juan, Prima deLonge, pu Q_Noy, Pram_Broooe, Ipux'e, Willy comprong ganyong.

16. Cilacap Community : Firman, Choro, Rombenx, @ank, Ady, Dadi, Dabenx.
17. Teman setiaku : Dd Oki, Julie, Melly, Pandu ndut, Mas Wilson.
18. Mantan-mantan yang pernah mengisi hari-hariku dengan indah : Chi2e, Fitrie, Indrie, T_ra, Ti2n, Eka, Pu2t, She's_K, Devi.
19. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Harapan peneliti terhadap penelitian yang berbentuk skripsi ini adalah dapat digunakan sebagai evaluasi bagi pihak RSUD Cilacap sehingga akan selalu meningkatkan kualitasnya agar pasien tetap loyal, dan digunakan untuk referensi bagi masyarakat umum untuk lebih mengetahui keberadaan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di RSUD Cilacap. Untuk penulis sendiri, penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan wacana untuk kemudian dapat diterapkan dalam dunia kerja.

Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta, Desember 2006

Penulis

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk:

Agamaku

Bangsaku

Cita-citaku

Almamaterku

Kedua orang tuaku

Saudaraku

Sahabat hatiku

Teman-temanku

Seiring puji syukur kehadirat ALLAH SWT,

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ✦ *Papap dan Mamam tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, serta doa yang tiada henti*
- ✦ *Keluarga besarku yang selalu mendukungku*
- ✦ *Kakakku tersayang Mba' AmeL*
- ✦ *Sahabat hatiku yang selalu setia menyayangi dan memberikan semangat padaku*

MOTTO

❖ *Orang optimis adalah orang yang selalu memandang sesuatu yang sulit menjadi mungkin, orang pesimis adalah orang yang selalu memandang sesuatu yang mungkin menjadi sulit.*

❖ *Orang-orang yang paling bahagia tidak selalu memiliki hal-hal terbaik, mereka hanya berusaha menjadikan yang terbaik dari setiap hal yang hadir dalam hidupnya. (Kahlil Gibran)*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9

2.3	Hipotesis	33
-----	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	34
3.2	Variabel Penelitian	43
3.3	Definisi Operasional Variabel	44
3.4	Instrumen Penelitian	45
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Populasi dan Sampel	50

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	56
4.2	Analisis Karakteristik Responden	58
4.3	Data dan Analisis	62
4.4	Pembahasan	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Fasilitas Pelayanan Rawat Inap	39
4.1 Hasil Uji Validitas	56
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.7 Variabel <i>Tangibles</i> (X1)	62
4.8 Variabel <i>Reliability</i> (X2)	64
4.9 Variabel <i>Responsiveness</i> (X3)	65
4.10 Variabel <i>Assurance</i> (X4)	66
4.11 Variabel <i>Emphaty</i> (X5)	67
4.12 Variabel Kepuasan Pasien (Y)	68
4.13 Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda	70
4.14 Koefisien Determinasi Parsial	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Pertanyaan Yang Diajukan Kepada Responden
2. Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden
3. Data Rata-Rata Penelitian 100 Responden
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X
 - 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Tangibles* (X1)
 - 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Reliability* (X2)
 - 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (X3)
 - 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Assurance* (X4)
 - 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Emphaty* (X5)
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dewasa ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan strategi pemasaran. Dunia ini harus menganut konsep pemasaran yang berbasis pada pemuasan kebutuhan konsumen agar tetap bertahan di tengah persaingan dunia usaha yang kuat. Banyak cara/ strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat memenangkan persaingan dalam merebut dan mempertahankan konsumen/ pelanggan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Dalam era globalisasi saat ini, perusahaan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan/ konsumen. Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu modal besar yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia dalam memasuki lingkungan persaingan. Perusahaan-perusahaan tersebut dituntut menerapkan suatu konsep kualitas yang handal, yang mampu mengantarkan mereka menjadi perusahaan yang diakui keberhasilannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan kunci pokok untuk meningkatkan daya saing karena tujuan utama perusahaan

adalah tercapainya kepuasan pelanggan, yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang meningkat.

Banyak perusahaan memfokuskan orientasinya pada kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan konsumen merupakan bagian yang vital terhadap eksistensi produk di pasaran. Apabila konsumen merasa puas terhadap suatu produk, maka hal ini akan menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang sebab rasa puas konsumen menyebabkan mereka tidak akan mudah berpindah merek karena disebabkan pengalaman mereka yang lalu terhadap produk itu.

Perubahan dan perkembangan dari segala bidang dewasa ini terutama di bidang kesehatan, sosial, ekonomi, teknologi dan strata pendidikan masyarakat merupakan suatu keharusan untuk dicermati dan dianalisis oleh Rumah Sakit sebagai tempat untuk memperoleh kesehatan agar memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal tersebut dilakukan agar Rumah Sakit dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan bagi pengguna layanan kesehatan tersebut.

Perubahan ini baik secara langsung/ tidak langsung mempengaruhi sistem kerja Rumah Sakit baik yang bersifat internal maupun eksternal, terutama berkaitan dengan meningkatnya permintaan pengguna jasa pelayanan kesehatan akan kualitas pelayanan dan fasilitas suatu Rumah Sakit. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan yang lamban/ bahkan tidak tanggap dengan perkembangan perilaku konsumen tersebut maka dapat

dipastikan cepat/ lambat perusahaan yang bersangkutan akan ditinggalkan oleh konsumen. Konsumen tentunya akan memilih Rumah Sakit yang lain yang mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik. Karena tanpa berbadan sehat manusia tidak akan bisa melakukan aktivitas sehari-hari baik itu bersifat ekonomis maupun non ekonomis. Oleh karena itu perusahaan jasa diharapkan mampu konsisten pada perannya, terutama kuantitas&kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan&keinginan konsumen.

Melalui peningkatan dan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan dan didukung kekuatan informasi dan teknologi sesuai dengan perkembangan jaman, diharapkan suatu perusahaan jasa dapat meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan jasa itu sendiri serta fasilitas yang digunakan sebagai media pendukung. Selain itu, keunggulan atau differensial karena digunakan sebagai pembeda terhadap pesaing.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah memenuhi persyaratan peningkatan kelas Rumah Sakit menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Non Pendidikan pada tahun 2000 yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor : 1807 / Menkes – Kessos / SK / XII / 2000 tertanggal 26 Desember 2000. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya yang ada dengan tetap memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, RSUD Cilacap telah mendapat persetujuan dari DPRD Kabupaten Cilacap perihal Penetapan Keputusan Bupati Cilacap

tentang Penetapan RSUD Kabupaten Cilacap sebagai Unit Swadana Daerah pada tahun 2001.

Fasilitas pelayanan yang terdapat di RSUD Cilacap antara lain : Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan terdiri dari Poliklinik Penyakit Dalam, Bedah, *Obsgn/* KB, Anak/ KIA, Akunpunter Medis, Kulit Kelamin dan Kecantikan, Mata, THT, Saraf, Umum, Gigi dan Mulut, Konsultasi Psikologi, Konsultasi Gigi, dan Fisioterapi. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap (178 tempat tidur) terbagi dalam Wijayakusuma, Flamboyan, Aster, Kelas II, Kelas III, Ruang Non Kelas : Perinatologi, Intermediate (IGD), ICU. Fasilitas Pelayanan Medis 24 Jam terdiri dari Instalasi Gawat Darurat/ IGD, Instalasi Bedah Sentral/ IBS, Instalasi Perawatan Intensif/ ICU, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium (*on call*), Informasi/ *Reception*. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan RSUD Cilacap dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumennya.

Penulis memilih Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap sebagai obyek penelitian dengan alasan untuk mengetahui bagaimana kinerja mereka diterima oleh konsumennya apakah mereka puas/ tidak puas. Hal ini penting untuk diketahui perusahaan sehingga nantinya perusahaan dapat melakukan langkah-langkah apa saja yang perlu dipertahankan atau diperbaiki. Penting bagi RSUD Cilacap untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam mempertahankan bahkan merebut konsumen pesaing. Dengan latar belakang masalah tersebut, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan

judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis berkeinginan mengangkat permasalahan yang dianggap mendasar, yaitu :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan & fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Cilacap?
- b. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RSUD Cilacap?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk dapat memenuhi tujuan penelitian sehingga penelitian terarah pada perumusan masalah yang telah dirumuskan, maka penulis membatasi penelitian dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Definisi Operasional Variabel.
2. Obyek penelitian yang digunakan adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap maupun rawat jalan di RSUD Cilacap.
3. Peneliti membandingkan faktor yang paling dominan antara kualitas pelayanan dengan kualitas fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Cilacap.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Cilacap.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas yang paling mempengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Cilacap.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sejauh mana suatu perusahaan jasa dibidang kesehatan dapat memberikan kepuasan pada pasien menyangkut kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga mempengaruhi keputusan menggunakan jasa tersebut, serta guna memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi UII.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam menetapkan strategi pemasaran Rumah Sakit guna meningkatkan pelayanan demi kepuasan pasien

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan dalam menganalisis lebih lanjut mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian Yulia (2004)

Yulia melakukan penelitian ini dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan program studi S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Solo.

Penelitian ini berjudul : “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Aisyiyah Diponegoro Ponorogo.”

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa koefisien regresi yang bernilai positif adalah variabel *gap assurance*, *gap empathy* dan *gap tangibles*, sedangkan variabel *gap reliability* dan *gap responsiveness* bernilai negatif. Bahwa *gap assurance*, *gap empathy* dan *gap tangibles* menunjukkan pengaruh yang searah dengan kepuasan. Jika ketiga variabel tersebut ditingkatkan maka akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan (pasien/ keluarga pasien). Sedangkan variabel *gap reliability* dan *gap responsiveness* menunjukkan pengaruh yang berlainan arah dengan kepuasan.

2.1.2 Penelitian Yasintha Soelasih (2003)

Dalam Jurnal Telaah Bisnis, Yasintha melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X Di Jakarta.”

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah fasilitas hotel, fasilitas internal, fasilitas eksternal dan fasilitas pelengkap secara keseluruhan memiliki tingkat kepuasan konsumen yang rendah terutama untuk variabel penyewaan mobil, pelayanan valet parkir, pelayanan restoran & bar, pelayanan pusat kebugaran, international tailor, reparasi sepatu, toko bunga dan toko buku. *Image* hotel konsumen relative, hal ini dipengaruhi oleh ketidakpuasan konsumen terhadap hotel X disebabkan karena ada beberapa fasilitas yang tidak memuaskan serta pelayanan karyawan yang tidak memuaskan sehingga terbentuk harga yang relatif mahal dan menciptakan *image* yang relatif rendah. Dari hasil analisis korelasi bivariat, antara rasa bangga terhadap referensi dan rasa bangga terhadap setia mempunyai hubungan yang signifikan. Sehingga bila konsumen puas maka akan bangga, mau memberikan referensi dan setia terhadap hotel tersebut.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran umumnya dipandang sebagai tugas untuk menciptakan, memperkenalkan dan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen dan perusahaan lain. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang

dilakukan perusahaan dalam mempertahankan, berkembang mendapatkan keuntungan. Supaya usaha perusahaan dapat berjalan dengan baik serta mendapatkan tanggapan yang positif dari konsumen, maka kegiatan pemasaran harus dapat memenuhi kepuasan dari konsumen. Berhasil tidaknya dalam mencapai tujuan tergantung pada keahlian perusahaan dalam kegiatan perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Kegiatan terpenting yang dilakukan oleh perusahaan adalah pemasaran, karena berkaitan dengan penjualan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan sehingga menentukan laba dan pangsa pasar yang diperoleh perusahaan. Menurut Philip Kotler (2005) mengemukakan bahwa :

Pemasaran adalah proses sosial yang dengan proses itu individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat kita ketahui pentingnya kegiatan pemasaran bagi perusahaan karena kegiatan pemasaran yaitu mengantisipasi dan mengukur pentingnya kebutuhan dan keinginan dari kelompok konsumen tertentu dan menanggapi dengan aliran barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan konsumen tersebut. Seorang pemasar yang baik harus dapat memahami kebutuhan suatu pasar tertentu dan memilih pasar yang paling dapat mereka layani dengan baik. Setelah itu mereka dapat mengembangkan produk dan jasa yang akan menciptakan nilai dan kepuasan bagi pelanggan dalam pasar tersebut, yang kemudian menghasilkan penjualan dan laba bagi perusahaan.

2.2.2 Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran menegaskan bahwa kata kunci untuk mencapai sasaran organisasi adalah perusahaan harus menjadi lebih efektif dibandingkan para pesaing dalam menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan kepada pasar sasaran yang terpilih.

Philip Kotler (2005)

Definisi diatas mempunyai konsekuensi bahwa semua kegiatan perusahaan harus diarahkan pada usaha untuk mengetahui kebutuhan pembeli, lalu memuaskan kebutuhan tersebut dengan mendapatkan laba yang layak untuk jangka panjang.

Konsep pemasaran mempunyai perspektif dari luar- ke dalam. Konsep itu dimulai dari pasar yang didefinisikan dengan baik, berfokus pada kebutuhan pelanggan, mengkoordinasikan semua aktivitas yang akan mempengaruhi pelanggan, dan menghasilkan laba dengan memuaskan pelanggan.

Konsep pemasaran bersandar pada empat pilar utama, yaitu :

1) Pasar Sasaran

Perusahaan-perusahaan akan berhasil secara gemilang bila mereka secara cermat memilih (sejumlah) pasar sasarannya dan mempersiapkan program pemasaran yang dirancang khusus untuk masing-masing pasar tersebut.

2) Kebutuhan Pelanggan

Perusahaan dapat mendefinisikan pasar sasaran tetapi gagal memahami kebutuhan pelanggan secara akurat.

Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan tidak selalu sederhana. Beberapa pelanggan memiliki kebutuhan yang tidak sepenuhnya mereka sadari, atau mereka tidak dapat mengungkapkan dengan kata-kata kebutuhannya itu, atau mereka menggunakan kata-kata yang memerlukan penafsiran. Kita dapat membedakan lima jenis tipe kebutuhan :

- a. Kebutuhan yang dinyatakan (pelanggan menginginkan mobil yang tidak mahal)
- b. Kebutuhan riil (pelanggan menginginkan mobil yang biaya operasinya, bukan harga awalnya, rendah)
- c. Kebutuhan yang tidak dinyatakan (pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik dari *dealer*)
- d. Kebutuhan akan kesenangan (pelanggan akan senang dengan dealer yang memberikan system navigasi secara onboard)
- e. Kebutuhan rahasia (pelanggan ingin terlihat oleh teman-temannya sebagai konsumen yang cerdas)

3) Pemasaran Terpadu

Bila semua departemen di suatu perusahaan bekerja sama untuk melayani kepentingan pelanggan, hasilnya adalah pemasaran terpadu.

Sayangnya, tidak semua karyawan dilatih dan dimotivasi untuk bekerja bagi pelanggan.

Pemasaran terpadu bisa terjadi pada dua level :

1. Berbagai fungsi pemasaran-tenaga penjualan, periklanan, pelayanan pelanggan, manajemen produk, riset pemasaran-harus bekerja sama.

Semua fungsi pemasaran itu harus dikoordinasi berdasarkan sudut pandang pelanggan.

2. Pemasaran harus menjadi bagian dari departemen-departemen lain; departemen lain harus juga “memikirkan pelanggan”.

4) Kemampuan menghasilkan laba

Tujuan terakhir konsep pemasaran adalah membantu organisasi mencapai tujuan organisasinya. Dalam kasus perusahaan swasta, tujuan utama adalah laba; dalam kasus organisasi publik dan nirlaba, tujuan utama adalah bisa bertahan hidup dan mampu menarik cukup dana guna melakukan pekerjaan yang bermanfaat. Perusahaan swasta seharusnya tidak bertujuan meraup laba saja, melainkan mendapatkan laba sebagai akibat dari penciptaan nilai pelanggan yang unggul. Perusahaan menghasilkan uang karena memenuhi kebutuhan pelanggan lebih baik dibandingkan pesaingnya.

2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran terjadi bila setidaknya satu pihak dalam pertukaran potensial memikirkan sasaran dan cara mendapatkan tanggapan

yang dia kehendaki dari pihak lain. Manajemen pemasaran terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan dari seluruh kegiatan yang dilakukan dengan tepat karena akan menentukan keberhasilan usaha.

Manajemen pemasaran merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan untuk mempertahankan hidup perusahaan baik dalam pengembangan usaha maupun dalam mendapatkan laba. Keberhasilan usaha pemasaran bagi sebuah perusahaan tergantung dari kemampuan manajemennya untuk merencanakan secara strategis program-program pemasaran dalam kerangka lingkungan perusahaan dan kemudian menjalankan rencana tersebut.

Dengan demikian manajemen harus berusaha keras untuk meramalkan arah dan intensitas perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan pemanfaatan yang efektif dari sumberdaya-sumberdaya yang terawasi. Philip Kotler (2005) seorang pakar terkemuka dunia di bidang pemasaran berpendapat demikian :

Kita melihat manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran serta mendapatkan, mempertahankan, dan menambah jumlah pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Sedangkan menurut Boyd.Walker.Lorreche (2000)

Manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengendalikan program-program yang mencakup pengkonsepkan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran

yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.2.4 Pemasaran Jasa

2.2.4.1 Definisi Jasa

Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright (2005) mengartikan jasa adalah "kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima jasa tersebut." Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor produksi.

Menurut Zithmal dan Bitner dalam Yazid (2001) jasa adalah semua aktivitas ekonomi –yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama (simultan), dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk yang secara prinsip *intangibel* (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) bagi pembeli pertamanya.

Sedangkan menurut Kotler (Nurhidayati, 2004) jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi pengkonsumsian jasa tidak

mengakibatkan berpindahnya kepemilikan jasa (*possessing*), tetapi konsumen mampu merasakannya setelah mengkonsumsinya.

Proses pembelian terbagi atas tiga tahap, Lovelock dan Wright (2005) :

1. Tahap Pra-pembelian

Tahap pertama dalam proses pembelian jasa dimana pelanggan mengidentifikasi berbagai alternatif, menimbang-nimbang manfaat dan resiko, dan membuat keputusan pembelian.

2. Tahap Pertemuan Jasa

Tahap kedua dalam proses pembelian jasa dimana terjadi penyerahan jasa melalui interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa.

3. Tahap Pasca-pembelian

Tahap terakhir dalam proses pembelian jasa dimana pelanggan menilai kualitas jasa dan kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap hasil jasa tersebut.

2.2.4.2 Karakteristik Jasa

Sebagaimana kita ketahui, jasa itu banyak sekali macamnya, mulai dari salon potong rambut, armada angkutan umum, sampai taman-taman hiburan. Karakteristik jasa yang berpengaruh pada pemasaran menurut Kotler (Nurhidayati, 2004), antara lain :

1. *Intangibility* (tidak nampak).

Jasa tidak memiliki bentuk secara fisik. Konsumen yang membeli jasa, tidak dapat memiliki jasa tersebut, namun mereka membeli pengalaman (*experience*).

2. *Inseparability* (tidak terpisah).

Barang biasanya diproduksi, lalu dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (bervariasi).

Pada industri jasa, pengetahuan, keahlian, keterampilan penyedia jasa bervariasi. Hal ini dapat diantisipasi dengan mengadakan pelatihan kepada sumber daya manusia.

4. *Perishability* (tidak tahan lama).

Jasa tidak dapat diproduksi dan disimpan sebelum dikonsumsi. Karena tidak dapat disimpan, maka pada saat permintaan tinggi biasanya penyedia jasa tidak mampu menyediakan jasa, sehingga banyak konsumen yang berpindah mencari penyedia jasa yang lain.

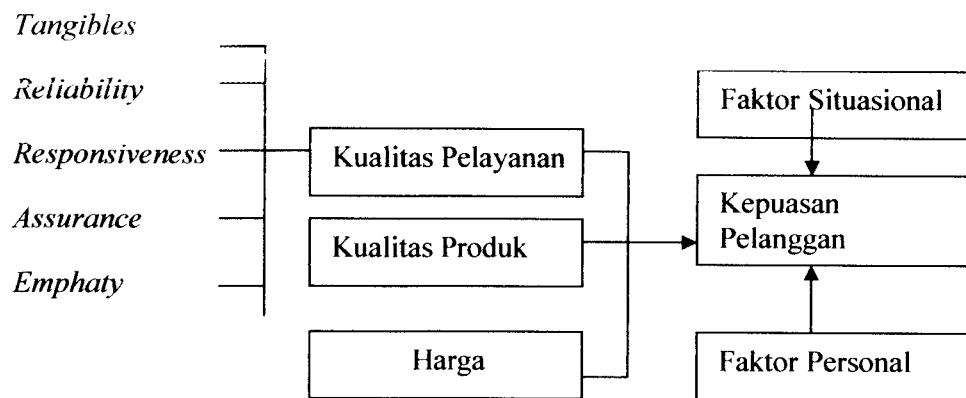
2.2.5 Kualitas

Menurut American Society for Quality Control, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001 : 144). Pada dasarnya, sistem kualitas modern yang akan dibangun oleh manajemen

perusahaan seyogyannya dicirikan oleh karakteristik berikut (Gasperz, 1997 : 13) :

1. Sistem kualitas berorientasi pada pelanggan (*customer focused quality*)
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (*top manangement*) dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus (*continous quality improvement*)
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja.
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup” (*way or life*).

Menurut Parasuraman, et. all seperti dikutip oleh Lupiyoadi (2001). Kualitas pelayanan evaluasi terfokus yang merefleksikan persepsi kastemer pada 5 dimensi spesifik pelayanan (*Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty*).



Gambar 2.1 Bagan Dimensi Kualitas Pelayanan

Sumber : Zeithml ,1996, Services Marketing, hlm 123

(1) Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang ,dsb) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai.

(2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya, diharapkan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar Internasional. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan tingkat keakuratan tinggi.

(3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

(4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberi rasa aman, kemampuan sumber daya memberikan pelayanan sesuai standar yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai harapan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

(5) Dimensi Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Diharapkan suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.5.1 Ukuran Kualitas Pelayanan

Ada tiga jenis skala penilaian untuk kualitas pelayanan yang telah ditinjau sebelumnya—SERVQUAL oleh Parasuraman *et al.*, (1991), SERVPERF oleh Croin dan Taylor (1992), dan *Non-Diference* oleh Brown (1993). Dalam pelajaran ini, kita menggunakan lima ukuran dari kualitas pelayanan dan 22 item pelayanan yang diusulkan oleh Parasuraman *et al.*, (1991) sebagai dasar desain kuesioner di pelajaran ini. Selain itu Su (1995) membandingkan perbedaan antara SERVQUAL, SERVPERF dan skala *Non-Diference* dan hasilnya

menunjukkan SERVPERF memiliki reabilitas dan validitas yang lebih tinggi. Sebagai hasilnya kita mengadopsi pandangan Croin dan Taylor (1992) untuk memperkirakan kualitas pelayanan dengan pengakuan konsumen yang sebenarnya.

2.2.6 Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan. Fakta bahwa pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.

Kata 'kepuasan atau *satisfaction*' berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Definisi dari kepuasan menurut Lovelock dan Wright (2005) adalah "keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan." Sedangkan dalam buku teks standar Marketing Management yang ditulis Kotler dalam Fandy Tjiptono

(2006) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan konsumen ketidakpuasan. Sebaliknya jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja yang diterima setelah membeli maka konsumen mengalami kepuasan.

Zulian Yamit (2001) berpendapat bahwa :

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Pelanggan menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa, tentang sikap terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman. Orang sering mendasarkan penilaian tentang kualitas jasa yang belum pernah mereka pakai pada informasi dari mulut ke mulut atau dari iklan perusahaan. Namun pelanggan harus benar-benar menggunakan suatu jasa untuk mengetahui apakah mereka puas atau tidak dengan hasilnya.

Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas bila mereka menggunakan produk yang berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baru atau sesuai harapan.

3. Emosional

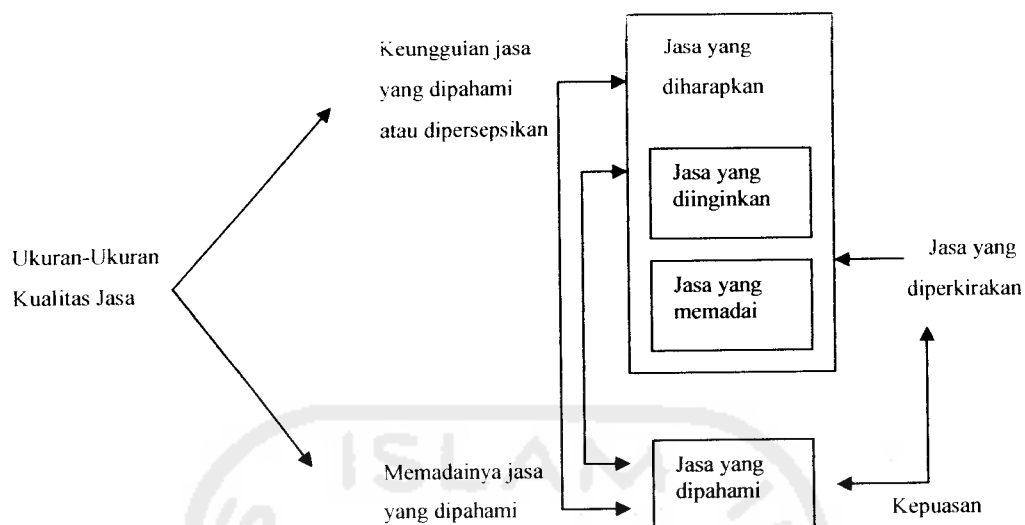
Kepuasan diperoleh bukan karena kualitas produk tetapi nilai social atau *self-esteem* terhadap merk tertentu

4. Harga

Produk yang memiliki kualitas sama dan mampu mematok harga yang murah akan memberi nilai lebih tinggi pada pelanggan.

5. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.



Gambar 2.2 Hubungan antara Harapan, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Jasa yang dipahami atau dipersepsikan

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih. Dalam jangka panjang akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

2.2.6.1 Penilaian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen bisa mempengaruhi secara signifikan pada kinerja operasional perusahaan. Dengan alat-alat penilaian yang layak, kita dapat dengan tepat menilai kepuasan konsumen terhadap barang dan jasa

yang disediakan kemudian perusahaan bisa menyediakan barang dan jasa yang bisa memenuhi harapan konsumen. Menilai kepuasan konsumen, secara umum ada dua metode yaitu:

(1) Mempunyai item tunggal untuk menilai kepuasan secara keseluruhan. Sesuai dengan Day (1997), kita dapat mengetahui hasil kepuasan secara keseluruhan setelah konsumen menggunakan produk dengan single item kepuasan; dan

(2) Ukuran kepuasan individu dari produk dengan skala umum dan menjumlahkan untuk skala keseluruhan. Kita setuju dengan pandangan Day untuk mengambil kepuasan konsumen sebagai sebuah konsep secara menyeluruh dan variabel yang akan digunakan untuk menilai kepuasan konsumen.

2.2.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler dalam Fandy Tjiptono (2006) mengemukakan ada 4 metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah di akses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun

yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *website* dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami menyapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, *e-mail*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan baik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

2.2.8 Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (2004) Kepuasan pasien meliputi empat aspek dibawah ini :

1. Kenyamanan.
 - Lokasi rumah sakit
 - Kebersihan rumah sakit
 - Kenyamanan ruangan
 - Makanan
 - Peralatan ruangan
2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit.
 - Keramahan
 - Informasi
 - Komuniaktif
 - Responatif
 - Suportif
 - Cekatan

3. Kompetensi teknis petugas.

- Keberanian bertindak
- Pengalaman
- Gelar
- Terkenal

4. Biaya.

- Mahalnya pelayanan
- Sebandingnya
- Terjangkau tidaknya
- Ada tidaknya keringanan

2.2.9 Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit mempunyai makna yang sangat penting bagi masyarakat dan lingkungannya, rumah sakit merupakan lembaga sosial yang selalu berperan aktif dalam penyediaan dan penyelenggaraan pelayanan medis bagi masyarakat. Departemen Kesehatan RI menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik dan sub spesialisik. (Soeyadi, 1996)

Rumah sakit sebagai lembaga sosial kemanusiaan bagi masyarakat mempunyai dua fungsi utama secara garis besar yaitu :

1. Fungsi Intramural

Segala kegiatan pelayanan medis dan penunjangnya yang dilakukan dalam batas tembok rumah sakit, seperti pelayanan

pengobatan dan penyembuhan kepada pasien baik melalui rawat jalan maupun rawat inap, serta penyelenggaraan pendidikan bagi para tenaga medis.

2. Fungsi Ekstramural

Kegiatan di bidang kesehatan di masyarakat yang penyelenggaraannya dapat secara *hospital based* di luar batas rumah sakit. Seperti pelayanan terpadu mengenai program KB, gizi, penyuluhan kesehatan masyarakat, rehabilitasi preventif dan pelayanan suportif yaitu rumah sakit berusaha secara langsung terjun dalam masyarakat sehingga mengetahui kebutuhan nyata masyarakat untuk meningkatkan kesehatannya.

Secara umum mutu pelayanan rumah sakit saat ini bukan hanya sembuh, tetapi juga tetap memuaskan pasien. Karena itu jaminan akan kualitas pelayanan yang diberikan sangatlah penting. Jacobalis dalam Sabarguna (2004) mengemukakan pentingnya Quality Assurance (jaminan kualitas) bagi berbagai pihak dengan alasannya masing-masing, diantaranya seperti di bawah ini :

1. Bagi Rumah Sakit

Persaingan antar rumah sakit memerlukan pelayanan bermutu agar mampu bertahan. Selain itu adanya kemajuan teknologi yang canggih, memerlukan pemilihan yang tepat dan rasional antara mutu pelayanan dan biaya.

2. Bagi Pasien

Pasien semakin kritis, ia mengerti akan hak, maka ia ingin pelayanan yang aman dan memuaskan. Kemudian ia punya hak memilih, maka mutu pelayanan akan merupakan salah satu sebab dipilihnya rumah sakit tertentu.

3. Bagi Dokter

Selain standart profesi yang ditentukan juga berhadapan dengan asumsi dan tuntutan hukum yang semakin gencar, menyebabkan dokter hati-hati dan tertarik akan mutu pelayanan. Selain itu ternyata kesembuhan pasien tidak oleh obat, tetapi juga oleh faktor lain yang terkait.

4. Bagi Pemerintah

Pemerintah berusaha atas standar minimal pelanggaran maka pemantauan mutu yang baik akan bermanfaat dalam memutuskan salah benarnya tindakan.

2.2.10 Pelayanan Medis Rumah Sakit

Pelayanan medis di Rumah Sakit merupakan satu ciri pokok yang sudah pasti akan menjadi andalan, maka data pelayanan yang harus diolah agar dapat : “berbicara dan menggambarkan”. Data yang ada jangan berderet, tetapi akan dapat diolah menjadi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh manajer Rumah Sakit dalam mengambil keputusan. Selain itu data dari pelayanan medis dalam bentuk rekam medis, begitu banyak jenisnya dan begitu besar jumlahnya. Sehingga perlu dipilih

beberapa yang memang relevan digunakan dalam pengambilan keputusan oleh manajer. Menurut Sabarguna (2005) pada dasarnya pelayanan Rumah Sakit terbagi atas :

1) Pelayanan medis

Pelayanan yang terkait dengan pasien untuk upaya kesehatan, baik promotif, preventif, terapi atau rehabilitasi.

2) Pelayanan non medis

Pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan umum pasien seperti, ruangan, tanaman, dan makanan lainnya.

Sebenarnya keduanya harus secara terintegrasi merupakan kesatuan untuk pelayanan RS yang tunggal. Tetapi dalam analisis ada baiknya dipisahkan untuk memperoleh kejelasan yang cukup.

Berbagai jenis pengelompokan tentang pelayanan medis, diantaranya :

1) Asuhan medis (*medical care*)

Termasuk disini pelayanan sampai diagnosis dan terapi, oleh dokter

2) Asuhan pelayanan (*service care*)

Pada kelompok ini adalah tidur, mandi, makan.

2.2.11 Manajemen Rumah Sakit

Pengelolaan Rumah Sakit sedikit berbeda dengan usaha lain karena mengemban fungsi sosial. Untuk mengelola Rumah Sakit dengan baik, diperlukan pengetahuan tentang manajemen Rumah Sakit. Seperti telah

dijelaskan, 4 fungsi manajemen pemasaran menurut G.R. Terry, maka Rumah Sakit pun perlu menerapkan konsep-konsep tersebut, diantaranya:

1) *Planning*

Strategic Planning ditandai dengan (Adikoesomo, 2003)

- a. Penentuan misi/ tujuan perusahaan
- b. Keadaan perusahaan itu sendiri
- c. Keadaan di luar lingkungan perusahaan yang sering tidak stabil terhadap perusahaan itu
- d. Alokasi sumber daya yang ada
- e. Bagaimana misi perusahaan tersebut bisa dicapai

2) *Organizing*

Organisasi merupakan sekumpulan orang yang bekerjasama dalam wujud pembagian kerja, guna mencapai suatu tujuan bersama.

Suatu pengorganisasian yang baik seharusnya disusun berdasarkan perencanaan strategi yang baik agar tercapai apa yang dituju.

3) *Actuating/ directing*

Kemampuan manajer/ pimpinan untuk bisa mengarahkan stafnya sehingga mampu menjalankan fungsinya masing-masing dengan baik.

4) *Control*

Beberapa hal yang menyebabkan pengendalian semakin diperlukan antara lain (Adikoesomo, 2003)

- a. Perubahan kondisi saat ini dengan semakin meningkatnya persaingan peralatan kedokteran yang semakin canggih, adanya peraturan baru dan sebagainya.
- b. Kompleksitas yang dihadapi. Semakin besar suatu organisasi, maka semakin kompleks/ rumit masalahnya yang dihadapi.
- c. Kemungkinan membuat kesalahan. Karena itulah penyaluran/ pengendalian diperlukan sehingga kesalahan dapat dideteksi.

2.3 Hipotesis

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan & fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Cilacap.
2. Kualitas pelayanan merupakan faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RSUD Cilacap.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap yang bertempat di Jalan Gatot Subroto Cilacap.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah memenuhi persyaratan peningkatan kelas Rumah Sakit menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Non Pendidikan pada tahun 2000 yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor : 1807 / Menkes – Kessos / SK / XII / 2000 tertanggal 26 Desember 2000.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya yang ada dengan tetap memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, RSUD Cilacap telah mendapat persetujuan dari DPRD Kabupaten Cilacap perihal Penetapan Keputusan Bupati Cilacap tentang Penetapan RSUD Kabupaten Cilacap sebagai Unit Swadana Daerah tahun 2001.

Selain itu telah disetujui pula usulan penyesuaian Ranperda Tarip RSUD Cilacap tentang Tata Pelayanan dan Tarip Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten Cilacap dengan diterbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 32 Tahun 2000. Dan pada tahun 2001 RSUD Cilacap telah

memenuhi standar penilaian akreditasi untuk 12 bidang pelayanan Rumah Sakit dan mendapat status Akreditasi Penuh.

VISI Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap :

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap, sebagai lembaga sosio bisnis dan pusat pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan, mampu mengantisipasi perkembangan teknologi dan globalisasi, didukung oleh manajemen profesional serta berwawasan lingkungan.

MISI Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap :

1. Memberikan pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative kepada konsumen secara cepat, akurat, aman dan nyaman
2. Memberikan peran aktif terhadap peningkatan kesejahteraan karyawan
3. Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap sebagai pusat pengembangan dibidang pelayanan kesehatan masyarakat
4. Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan
5. Melakukan alih pengetahuan&teknologi (*transfer of knowledge*) dibidang kedokteran, pelayanan kesehatan masyarakat dan manajemen rumah sakit

6. Menjadikan Sistem dan Teknologi informasi sebagai alat (*tool*) untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja
 7. Menciptakan kemandirian dalam mengelola Rumah Sakit, baik dalam hal manajemen maupun pendanaan. Melalui penerapan Strategic Business Unit (SBU)
 8. Menciptakan sistem manajemen dan pengembangan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan motivasi dan produktifitas kerja
 9. Membentuk sumber daya manusia yang profesional dan berkarakter
 10. Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap menjadi Rumah Sakit yang ramah lingkungan
- Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap
Bagi Pemilik (Pemerintah Daerah)
1. Memberikan kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang semakin meningkat setiap tahunnya
 2. Memberikan citra yang baik kepada Pemerintah Daerah
 3. Mendukung pelaksanaan kebijakan Pemerintah Daerah dibidang kesehatan
 4. Memberikan iklim kerja yang inovatif

Bagi Konsumen

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan, cepat dan akurat
2. Memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin
3. Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar kode etik kedokteran

Bagi karyawan

1. Meningkatkan kesejahteraan karyawan secara proporsional
2. Memperlakukan karyawan sebagai asset organisasi
3. Memberikan kesempatan pengembangan bakat, kemampuan dan keteladanan
4. Memberikan kesempatan berkarir bagi karyawan yang berprestasi
5. Menjadikan sebagai tempat bekerja dan mengabdikan yang menjanjikan dimasa sekarang dan masa yang akan datang

Bagi Masyarakat Sekitar

1. Memberikan kesempatan usaha bagi masyarakat sekitar dilingkungan rumah sakit
2. Memberikan bantuan sosial bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam arti luas

3. Memberdayakan masyarakat sekitar sebagai kelompok pemasar rumah sakit
4. Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan kesehatan kepada masyarakat sekitar
5. Ikut membantu menciptakan suasana lingkungan yang bersih dan sehat.

Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan

1. Poliklinik Penyakit Dalam dan Paru
2. Poliklinik Bedah
3. Poliklinik Obsgyn/ KB
4. Poliklinik Anak/ KIA
5. Poliklinik Akupunktur Medis
6. Poliklinik Kulit Kelamin dan Kecantikan
7. Poliklinik Mata
8. Poliklinik THT
9. Poliklinik Saraf
10. Poliklinik Umum
11. Poliklinik Gigi dan Mulut
12. Poliklinik Konsultasi Psikologi

13. Poliklinik Konsultasi Gizi

14. Fisioterapi

Tabel 3.1

Fasilitas Pelayanan Rawat Inap (178 tempat tidur)

NO	RUANG RAWAT	TEMPAT TIDUR
1	Wijayakusuma	19
2	Flamboyan	21
3	Aster	17
4	Kelas 2	32
5	Kelas 3	63
6	Ruang Non Kelas	
	➤ Perinatologi	16
	➤ Intermediate	6
	➤ ICU	4
	JUMLAH	178

Fasilitas Pelayanan Medis 24 jam

1. Instalasi Gawat Darurat/ IGD
2. Instalasi Bedah Sentral/ IBS

3. Instalasi Perawatan Intensif/ ICU
4. Instalasi Radiologi
5. Instalasi Farmasi
6. Instalasi Laboratorium (*on call*)
7. Instalasi/ *Reception*

Jumlah tenaga medis dan paramedis

I. Tenaga Medis terdiri dari :

⇒ Dokter Spesialis Bedah	:	3 orang
⇒ Dokter Spesialis Obsgyn	:	3 orang
⇒ Dokter Spesialis Penyakit Dalam	:	3 orang
⇒ Dokter Spesialis Anak	:	3 orang
⇒ Dokter Spesialis Radiologi	:	1 orang
⇒ Dokter Spesialis Saraf	:	1 orang
⇒ Dokter Spesialis THT	:	1 orang
⇒ Dokter Spesialis Kulit & Kelamin	:	1 orang
⇒ Dokter Gigi dan Mulut	:	4 orang
⇒ Dokter Umum	:	9 orang

JUMLAH

29 orang

II. Tenaga Perawat : 150 orang

III. Tenaga Penunjang Pelayanan Medis terdiri dari :

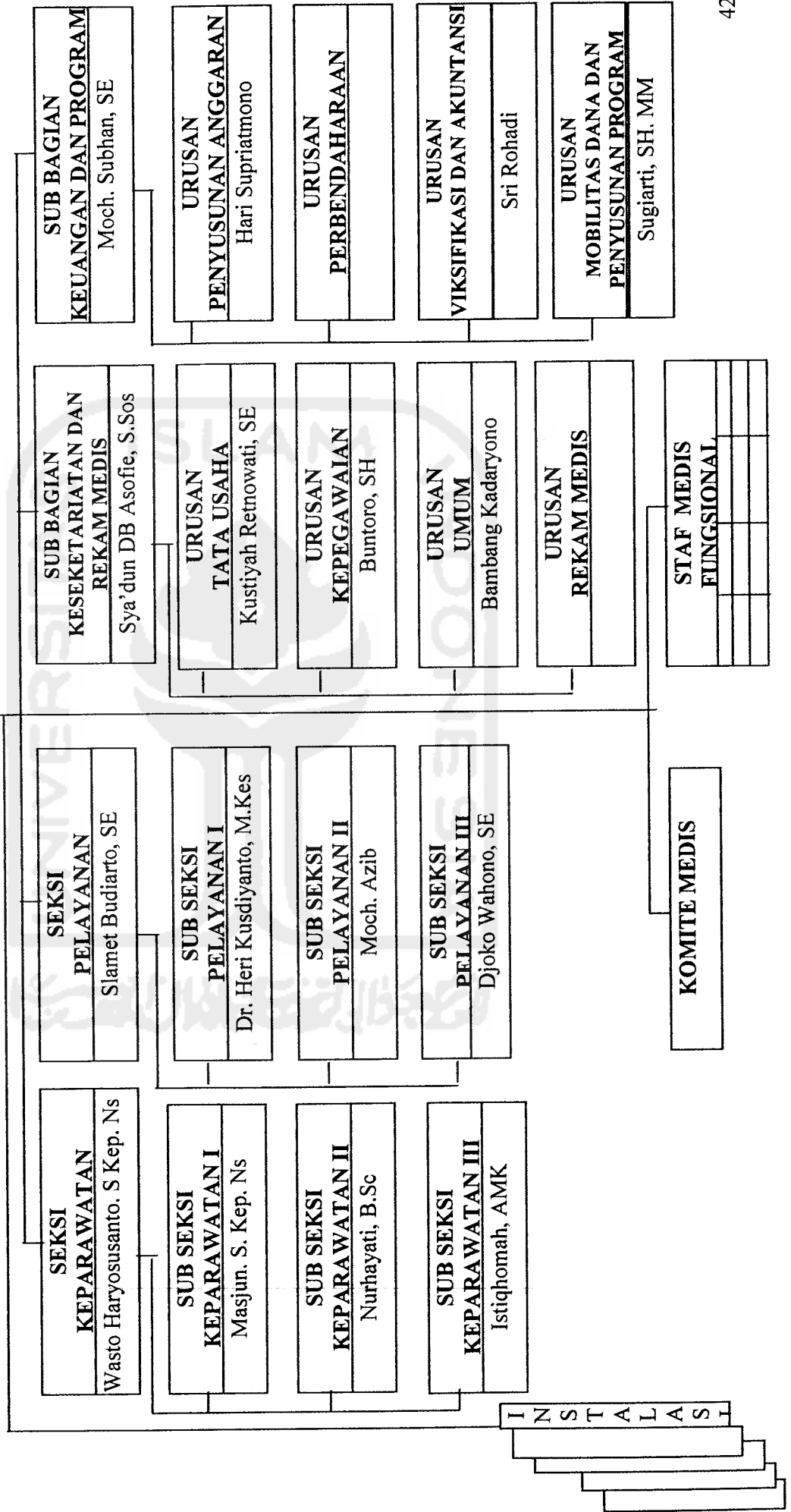
➤ Tenaga Apoteker	:	4 orang
➤ Tenaga Psikologi	:	2 orang
➤ Tenaga Sarjana Gizi	:	2 orang
➤ Tenaga Ahli Gizi	:	3 orang
➤ Tenaga Kesehatan	:	7 orang
➤ Tenaga Asisten Apoteker	:	10 orang
➤ Tenaga Penunjang Pelayanan Medis Lain:		23 orang
➤ Tenaga Non Medis	:	<u>130 orang</u>
JUMLAH		181 orang
JUMLAH TOTAL	:	360 orang

Gambar 3.1

Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Cilacap
 Nomor : 1 Tahun 1995
 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah
 Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap

**BAGAN ORGANISASI
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN DATI II CILACAP**

DIREKTUR
 Dr. Hj. SISWATI, M. Kes



3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel terikat ini adalah tingkat kepuasan pasien RSUD Cilacap. Maksud kepuasan disini adalah suatu penilaian yang diberikan pasien setelah menerima pelayanan di RSUD Cilacap, mengacu pada pengalaman selama menjadi pasien dan menjalani perawatan di RSUD Cilacap. Sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil tidak memenuhi harapan konsumen.

Variabel kepuasan pasien diwakili oleh pertanyaan : "Bagaimana perasaan anda atas pelayanan yang diberikan RSUD Cilacap secara umum.." dengan jawaban mulai dari sangat tidak puas (1) sampai dengan sangat puas (5).

2. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependent (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah :

Untuk kualitas pelayanan mencakup lima dimensi (*tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance dan empathy*).

3.3 Definisi Operasional Variabel

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang ,dsb) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya, diharapkan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar Internasional.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberi rasa aman, kemampuan sumber daya memberikan pelayanan sesuai standar yang

3.4.2 Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam memecahkan masalah-masalah penelitian serta untuk mempermudah dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan harus diukur terlebih dulu. Variabel-variabel tersebut semuanya diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang ada, yang kemudian dituangkan dalam bentuk pertanyaan.

3.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah angket disusun dan sebelum disebarakan kepada responden perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap setiap butir pertanyaan dari angket yang disusun. Untuk menguji apakah daftar angket yang dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada dalam tiap variabel penelitian, baik itu untuk variabel bebas ataupun untuk variabel terikatnya, maka akan digunakan dua alat uji.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukur. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama disebut juga *internal consistency reliability*. Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Statistik ini berguna untuk mengetahui apakah pengukuran yang kita buat reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* mendekati 1, menunjukkan pengukuran yang digunakan reliabel/ jawaban responden akan cenderung sama walaupun diberikan pada orang dan butuh pertanyaan berbeda.

Untuk jenis validitas, pengukuran dalam penelitian ini terkait dengan validitas konstruksi (*construct validity*) dimana lebih terarah pada pengertian, kegunaan atau manfaat dan asosiasi variabel-variabel terukur dengan variabel tidak terukur atau yang lebih menjadi sasaran utama.

3.4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dalam mengukur kebenaran hasil penelitian secara cermat dan akurat. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. (Aswar, 2001)

Analisis validitas yang digunakan adalah validitas butir, yaitu menghitung korelasi antara skor-skor yang ada pada tiap butir yang dimaksud dengan skor total. Instrumen tersebut dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila setiap butir pertanyaan memiliki daya dukung (korelasi yang tinggi terhadap total instrumen).

3.4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan/ ketelitian suatu alat ukur. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan atau deviasi yang mungkin disebabkan adanya berbagai faktor acak (*random factors*) dalam proses pengukuran. (Supranto, 2001). Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup baik, sehingga mampu mengungkap data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas angket

menggunakan rumus *Cronbach Alpha* karena skor butir instrumen ini bukan dari 0 dan 1. Skor data angket ini merupakan skala yang dimulai dari 0 sampai 3 sesuai dengan penjelasan Suharsimi Arikunto (1999).

Rumus yang digunakan adalah :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_i^2 = varians total

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians butir

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Yang Dibutuhkan

3.5.1.1 Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui jasa perantara) oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang diharapkan. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

3.5.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel atau diagram.

Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah pasien RSUD pada bulan Januari – Oktober 2006.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Dengan menggunakan sistem tertutup yaitu alternatif jawaban sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah tersedia. Dari hasil pengisian daftar pertanyaan dalam kuesioner (angket) oleh responden, akan diperoleh data mengenai kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan di RSUD Cilacap.

Susunan dari kuesioner ini adalah meliputi pertanyaan mengenai data pribadi responden beserta karakteristiknya seperti gender, usia dan pendidikan, pekerjaan. Serta bagian intinya yaitu sejumlah pertanyaan yang bersifat tertutup sehingga responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Alternatif jawaban tersebut merupakan suatu pertanyaan atau penilaian. Kuesioner ini menggunakan skala 5 tingkat Likert, yaitu:

Untuk Pelayanan

- ❖ Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1
- ❖ Tidak Setuju diberi bobot 2
- ❖ Ragu-Ragu diberi bobot 3
- ❖ Setuju diberi bobot 4
- ❖ Sangat Setuju diberi bobot 5

Untuk Kepuasan

- ❖ Sangat Tidak Memuaskan diberi bobot 1
- ❖ Tidak Memuaskan diberi bobot 2
- ❖ Ragu-Ragu diberi bobot 3
- ❖ Memuaskan diberi bobot 4
- ❖ Sangat Memuaskan diberi bobot 5

3.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2005). Populasi dari penelitian ini adalah para pasien yang telah melakukan kunjungan ke RSUD Cilacap baik rawat inap maupun rawat jalan. Terbagi dalam Kelas I (Wijayakusuma, Flamboyan, Aster), Kelas II dan Kelas III.
2. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasi). Peneliti, menggunakan stratified random sampling, yang menggambarkan secara tepat mengenai sifat-sifat populasi yang heterogen, karena didasarkan atas anggapan bahwa masing-masing orang mempunyai kemungkinan yang sama. Perlu diketahui bahwa tidak ada aturan yang tegas dalam menentukan besarnya sampel.

3. Metode pengambilan sampelnya

Jumlah sampel ditentukan dengan rumus : (Djarwanto P.S dan Pangestu Subagyo, 1993 : 159)

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}}{E} \right]^2$$

ket :

n = Jumlah sampel

Z = Nilai standar deviasi

α = Taraf signifikansi

E = Standar Error/ Tingkat kesalahan pengambilan sample maksimum yang diinginkan peneliti.

Dengan taraf signifikan sebesar 5% dan diinginkan kesalahan pengambilan sample maksimal 10%, maka :

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

Untuk memudahkan dalam perhitungan, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden (pasien).

4. Teknik pengumpulan data

a) Survei

Data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar

pertanyaan (kuesioner) dan penyebarannya dimulai tanggal 11-16 April 2006. Daftar pertanyaan berisi persepsi tentang kualitas yang mereka rasakan/ terima. Kualitas jasa secara keseluruhan, fasilitas dan kelengkapan yang ada, kepuasan pasien. Isian mengenai kualitas jasa, pengukuran kepuasan pasien serta fasilitas dan kelengkapan yang ada didasarkan pada respon terhadap skala Likert. Responden diminta menjawab pertanyaan mengenai bagaimana penilaian mereka terhadap kualitas jasa di RSUD Cilacap. Kemudian, disusun skala 1 samapai 5, dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Untuk kepuasan adalah sangat tidak memuaskan hingga sangat memuaskan . Untuk fasilitas dan kelengkapan yang ada mulai dari sangat tidak lengkap sampai sangat lengkap.

- b) Data sekunder merupakan data publikasi yang dikumpulkan tidak hanya untuk keperluan satu riset tertentu saja. Data sekunder diperoleh dari *internal* perusahaan dan juga *eksternal*, bersumber dari buku, majalah dan sebagainya yang mendukung data primer.

3.7 Alat Analisis

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis dengan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat. Data tersebut menggambarkan profil dari responden penelitian meliputi

jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan yang tercantum dalam bentuk tabel pada data di tabel dan analisis didasarkan pada data di tabel tersebut.

3.7.2 Analisis Kuantitatif

Adalah analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika. Hasil akhir dari analisis ini dipergunakan untuk menghasilkan hipotesis penelitian yang diajukan sebelumnya

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka beberapa analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui hubungan variabel bebas (kualitas jasa), variabel terikat (kepuasan pasien) dan untuk menguji hipotesis mengenai adanya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas, maka digunakan metode analisis uji regresi berganda.

Alat analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen, yang dinyatakan dengan rumus :

- Perhitungan Persamaan Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Estimasi rata-rata kepuasan konsumen

- a = Konstanta dari persamaan regresi
- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien-koefisien regresi
- X_1 = Bukti langsung (tangibles)
- X_2 = Keandalan (reliability)
- X_3 = Daya tanggap (responsiveness)
- X_4 = Jaminan (assurance)
- X_5 = Empati (emphaty)
- Pengujian terhadap hubungan variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) dengan variabel terikat (Y) dalam persamaan regresi berganda.

Pengujian signifikansi atau uji hipotesis terhadap koefisien regresi menggunakan uji f dan t.

1) Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan atau serentak dapat mempengaruhi Kepuasan pasien , dengan tingkat signifikansi yang ditolelir yaitu 5% atau 0,05.

Syarat pengujian hipotesisnya adalah :

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

2) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari perbandingan antara probabilitas t_{hitung} dengan 0,05.

Kriteria pengujian :

- Jika probabilitas $t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- Jika probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3) Koefisien Determinasi

Untuk menjawab hipotesis ke dua digunakan koefisien determinasi parsial. Koefisien tersebut mengukur proporsi korelasi dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh setiap variabel penjelas dengan tetap memegang konstan variabel penjelas yang lain.

BAB IV
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

4.1.1. Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS Versi 11.5 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi (r_{xy}) dengan nilai kritis r tabel $N = 100 = 0,1965$. Dari hasil uji validitas diperoleh Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Butir	r hitung	Prob.	Keterangan	Kesimpulan
<i>Tangibles</i> (X_1), Koef. Alpha = 0,8352				
X1.1	0.493	0.000	< 0.05	Valid
X1.2	0.614	0.000	< 0.05	Valid
X1.3	0.576	0.000	< 0.05	Valid
X1.4	0.746	0.000	< 0.05	Valid
X1.5	0.686	0.000	< 0.05	Valid
X1.6	0.639	0.000	< 0.05	Valid
X1.7	0.680	0.000	< 0.05	Valid
X1.8	0.617	0.000	< 0.05	Valid
X1.9	0.682	0.000	< 0.05	Valid
X1.10	0.675	0.000	< 0.05	Valid
<i>Reliability</i> (X_2), Koef. Alpha = 0,7430				
X2.1	0.761	0.000	< 0.05	Valid
X2.2	0.841	0.000	< 0.05	Valid
X2.3	0.835	0.000	< 0.05	Valid

<i>Responsiveness (X₃), Koef. Alpha = 0,7074</i>				
X3.1	0.866	0.000	< 0.05	Valid
X3.2	0.681	0.000	< 0.05	Valid
X3.3	0.832	0.000	< 0.05	Valid
<i>Assurance (X₄), Koef. Alpha = 0,7742</i>				
X4.1	0.909	0.000	< 0.05	Valid
X4.2	0.897	0.000	< 0.05	Valid
<i>Emphaty (X₅), Koef. Alpha = 0,6960</i>				
X5.1	0.914131	3.3E-40	< 0.05	Valid
X5.2	0.844346	2.6E-28	< 0.05	Valid
<i>Kepuasan Pasien (Y), Koef. Alpha = 0,8898</i>				
Y1.1	0.542	0.000	< 0.05	Valid
Y1.2	0.640	0.000	< 0.05	Valid
Y1.3	0.711	0.000	< 0.05	Valid
Y1.4	0.718	0.000	< 0.05	Valid
Y1.5	0.728	0.000	< 0.05	Valid
Y1.6	0.722	0.000	< 0.05	Valid
Y1.7	0.806	0.000	< 0.05	Valid
Y1.8	0.636	0.000	< 0.05	Valid
Y1.9	0.738	0.000	< 0.05	Valid
Y1.10	0.840	0.000	< 0.05	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2007

Dari Tabel 4.1 di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan terdiri dari 10 butir pernyataan untuk variabel *Tangibles* (X₁), 3 butir pernyataan untuk *Reliability* (X₂), 3 butir pernyataan untuk *Responsiveness* (X₃), 2 butir pernyataan untuk *Assurance* (X₄), dan 2 butir pernyataan untuk *Emphaty* (X₅). Untuk variabel Kepuasan Pasien terdiri dari 10 butir pernyataan. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya mempunyai probabilitas r_{hitung} yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir

pernyataan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha	Nilai Kritis (r tabel)	Kesimpulan
<i>Tangibles</i> (X ₁)	0,8352	0,1965	Reliabel
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,7430	0,1965	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,7074	0,1965	Reliabel
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,7742	0,1965	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,6960	0,1965	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,8898	0,1965	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas alpha sebesar 0,8352 untuk variabel *Tangibles*. Untuk koefisien alpha pada variabel *Reliability* sebesar 0,7430. Untuk variabel *Responsiveness*, besarnya koefisien alpha adalah 0,7074. Untuk variabel *Assurance*, besarnya koefisien alpha adalah 0,7742. Dan untuk variabel *Emphaty*, besarnya koefisien alpha adalah 0,6960. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Pasien, besarnya koefisien alpha adalah 0,8898. Variabel ini dapat dinyatakan reliabel karena koefisien alpha mendekati 1, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien merupakan pernyataan yang reliabel. Dari ketiga hasil analisis reliabilitas diatas dapat diartikan bahwa secara menyeluruh kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah dinyatakan reliabel atau andal.

4.2. Analisis Karakteristik Responden

4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	47	47.0%
Perempuan	53	53.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pasien di RSUD Cilacap mayoritas adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53,0% dan sisanya sebanyak 47 orang atau sebesar 47,0% adalah laki-laki.

4.2.2. Usia

Berdasarkan usia responden, dibagi atas 5 kelompok, yaitu kelompok usia kurang dari 16 tahun, 17 – 22 tahun, 23–45 tahun, 46 – 65 tahun, dan usia lebih dari 65 tahun. Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 16 tahun	12	12.0%
17 – 22 tahun	16	16.0%
23 – 45 tahun	24	24.0%
45 – 65 tahun	27	27.0%
> 65 tahun	21	21.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 16 tahun sebanyak 12 orang atau 12%, yang berusia 17 – 22 tahun adalah sebanyak 16 orang atau sebesar 16%, yang berusia antara 23 – 45 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 24%, yang berusia 45 – 65 tahun sebanyak 27 orang atau sebesar 27%, dan yang berusia lebih dari 65 tahun adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 21%. Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas pasien adalah berusia 45 – 65 tahun.

4.2.3. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan responden, dibagi atas 4 kelompok, yaitu SD, SMP, SLTA, D3 dan S1. Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat ditunjukkan pada Tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	23	23.0%
SLTP	28	28.0%
SLTA	34	34.0%
D3	6	6.0%
S1	9	9.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berpendidikan SD adalah sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, yang berpendidikan SLTP yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 28%, yang berpendidikan SLTA sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, D3 sebanyak 6 orang

atau 6% dan yang berpendidikan perguruan tinggi sebesar 9% atau 9 orang. Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan adalah berpendidikan SLTA.

4.2.4. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden, dibagi atas 6 kelompok, yaitu pelajar/mahasiswa, pegawai negeri/ABRI, pegawai swasta, wiraswastas, petani/nelayan/buruh dan lain-lain. Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat ditunjukkan pada Tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	12	12.0%
Pegawai negeri/ABRI	21	21.0%
Pegawai swasta	24	24.0%
Wiraswasta	9	9.0%
Petani/nelayan/buruh	28	28.0%
Lain-lain	6	6.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai pekerjaan pelajar/mahasiswa adalah sebanyak 12 orang atau sebesar 12%, yang mempunyai pekerjaan pegawai negeri/ABRI yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 21%, yang mempunyai pekerjaan pegawai swasta sebanyak 24 orang atau sebesar 24%, wiraswasta sebanyak 9 orang atau 9%, petani/buruh/nelayan sebanyak 28 orang atau 28% dan yang mempunyai pekerjaan lain-lain sebesar 6% atau 6 orang. Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas pasien adalah mempunyai pekerjaan petani/buruh/nelayan.

4.3. Data dan Analisis

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Cilacap. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

4.3.1. Analisis Deskriptif

4.3.1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan meliputi variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) yang terdiri dari beberapa pernyataan. Setiap pernyataan masing-masing terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu jawaban sangat tidak setuju; tidak setuju; ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan tingkat penilaian yang sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan tingkat penilaian yang sangat tinggi.

Berikut dijelaskan untuk hasil jawaban responden pada masing-masing variabel independen.

Tabel 4.7
Variabel *Tangibles* (X_1)

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Kondisi bangunan beserta infrastruktur di dalamnya	4.05
2	Peralatan kedokteran menggunakan teknologi mutakhir dan canggih	3.66
3	Sarana/ fasilitas, seperti: toilet, ruang tunggu, meja kursi, sofa dll	4.04
4	Perlengkapan dan desain ruang tunggu	4.05
5	Fasilitas fisik dan sarana pendukung yang ada di RSUD Cilacap (supermarket, poliklinik, restoran/ rumah makan, ruang pertemuan)	3.98
6	Halaman parkir yang disediakan	3.97
7	Infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air) yang tersedia	3.77

8	Penerangan diruang tunggu maupun poliklinik	3.94
9	Kelengkapan peralatan yang digunakan RSUD Cilacap	3.83
10	Fasilitas home care (perawatan dirumah, seperti mobil, kursi roda dll)	3.95
Rata		3.92

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa variabel *tangibles*, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,92, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 4,05 pada pernyataan kondisi bangunan beserta infrastruktur didalamnya, perlengkapan dan desain ruang tunggu dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,66 pada pernyataan peralatan kedokteran menggunakan teknologi mutakhir dan canggih. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,99 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel *tangibles* mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, ini menunjukkan bahwa kondisi bangunan beserta infrastruktur di dalamnya, peralatan kedokteran menggunakan teknologi mutakhir dan canggih, sarana/ fasilitas, seperti: toilet, ruang tunggu, meja kursi, sofa dan lain-lain, perlengkapan dan desain ruang tunggu, fasilitas fisik dan sarana pendukung yang ada di RSUD Cilacap (supermarket, poliklinik, restoran/ rumah makan, ruang pertemuan), halaman parkir yang disediakan, infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air) yang tersedia, penerangan diruang tunggu maupun poliklinik, kelengkapan peralatan yang digunakan RSUD Cilacap, fasilitas home care (perawatan dirumah, seperti mobil, kursi roda dll).

Tabel 4.8
Variabel *Reliability* (X_2)

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Ketika anda mendaftarkan rekam medis/ petugas siap melayani	3.74
2	Alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	3.83
3	Perawat atau bidan dalam memberikan pelayanan terampil dan cekatan	3.69
Rata		3.75

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa variabel *reliability*, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,75, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,83 pada pernyataan Alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,69 pada pernyataan Perawat/ Bidan dalam memberikan pelayanan terampil dan cekatan. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel *Reliability* mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa ketika pasien mendaftarkan rekam medis/ petugas siap melayani, alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

Tabel 4.9
Penilaian Variabel *Responsiveness* (X_3)

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Dokter yang menangani anda profesional/ ahli di bidangnya dan menangani anda dengan serius	3.60
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan	3.83
3	Setelah diperiksa Dokter, perawat / bidan memberikan penjelasan tentang pengobatan lebih lanjut	3.62
Rata		3.68

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa variabel *Responsiveness*, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,68, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,83 pada pernyataan Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,60 pada pernyataan dokter yang menangani anda profesional/ ahli di bidangnya dan menangani anda dengan serius. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,68 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel *Responsiveness* mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, ini menunjukkan bahwa dokter yang menangani pasien profesional/ ahli di bidangnya dan menangani pasien dengan serius, Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan, setelah diperiksa Dokter, perawat / bidan memberikan penjelasan tentang pengobatan lebih lanjut.

Tabel 4.10
Penilaian Variabel *Assurance* (X_4)

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Dokter praktek tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan	3.81
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di RSUD Cilacap	3.84
Rata		3.83

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa variabel *assurance*, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,83, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,84 pada pernyataan Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di RSUD Cilacap dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,81 pada pernyataan dokter praktek tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,83 ini menunjukkan bahwa memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel *Assurance*. Ini menunjukkan bahwa Dokter praktek tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan, Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di RSUD Cilacap.

Tabel 4.11
Penilaian Variabel *Emphaty* (X_5)

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Perawat/ Bidan dalam menanyakan keluhan anda dan bersedia membantu kesulitan yang anda hadapi	3.66
2	Dokter menerima keluhan anda dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/ pengobatan lebih lanjut secara jelas	3.84
Rata		3.75

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa variabel *Emphaty*, memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,75, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 3,84 pada pernyataan dokter menerima keluhan anda dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/ pengobatan lebih lanjut secara jelas dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,66 pada pernyataan perawat/ Bidan dalam menanyakan keluhan anda dan bersedia membantu kesulitan yang anda hadapi. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 ini menunjukkan bahwa memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel *Emphaty*. Ini menunjukkan bahwa perawat/ bidan dalam menanyakan keluhan pasien dan bersedia membantu kesulitan yang pasien hadapi, dokter menerima keluhan pasien dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/ pengobatan lebih lanjut secara jelas.

4.3.1.2. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel Kepuasan Pasien terdiri 10 butir pernyataan. Dari hasil jawaban responden yang telah dirata-rata maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 4.12
Penilaian Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Secara umum, perasaan anda atas jasa pelayanan medis yang diberikan RSUD Cilacap	3.94
2	Profesionalitas Dokter-dokter RSUD Cilacap	4.02
3	Birokrasi dalam melakukan pembayaran/ administrasi	3.85
4	Profesionalitas Apoteker dalam meramu obat maupun jamu	3.81
5	Kesesuaian kehadiran Dokter jasa dengan jadwal yang ada	3.82
6	Secara umum, perasaan anda terhadap fasilitas yang tersedia di RSUD Cilacap	3.89
7	Peralatan kedokteran yang menggunakan teknologi mutakhir dan canggih	3.65
8	Areal parkir yang tersedia	3.93
9	Sarana/fasilitas bangunan (toilet, loker) serta infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air)	3.82
10	Kenyamanan ruang tunggu RSUD Cilacap (AC, TV, Sofa, meja kursi, dll)	3.71
Rata		3.84

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan pasien memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,84, dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 4,02 pada pernyataan profesionalitas dokter-dokter RSUD Cilacap dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,65 pada pernyataan peralatan kedokteran yang menggunakan teknologi mutakhir dan canggih. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,84 ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel Kepuasan pasien mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi, ini menunjukkan bahwa secara umum, perasaan anda atas jasa pelayanan medis yang diberikan RSUD Cilacap, profesionalitas Dokter-dokter RSUD Cilacap, birokrasi dalam melakukan pembayaran/ administrasi, profesionalitas Apoteker dalam meramu obat maupun jamu, kesesuaian kehadiran Dokter jasa dengan jadwal yang ada, secara umum, perasaan anda terhadap fasilitas yang tersedia di RSUD Cilacap, peralatan

kedokteran yang menggunakan teknologi mutakhir dan canggih, Areal parkir yang tersedia, sarana/fasilitas bangunan (toilet, loker) serta infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air), kenyamanan ruang tunggu RSUD Cilacap (AC, TV, Sofa, meja kursi, dll).

4.3.2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda Model analisis regresi linear berganda ini dipilih untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel yang meliputi *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5), terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada RSUD Cilacap.

4.3.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda untuk *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5), dan Kepuasan Pasien (Y) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dalam penelitian ini, dalam menganalisis regresi linear berganda penulis menggunakan seri program statistik SPSS versi 11.5. SPSS. Hasil rangkuman Analisis Regresi Linier Berganda dapat ditampilkan pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Koef. Regresi	Std. Error	t _{hitung}	Sig t	Keterangan
Konstanta (a)	0,106				
<i>Tangibles</i> (X ₁)	0,205	0.062	3,319	0.001	Signifikan
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,263	0.060	4,388	0.000	Signifikan
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,169	0.054	3,102	0.003	Signifikan
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,128	0.047	2,733	0.007	Signifikan
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,222	0.052	4,246	0.000	Signifikan
Adjusted R Square	= 0,777				
R Square	= 0,788				
R	= 0,888				
F hitung	= 69,965				
Signif F	= 0,000				

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2007

Pada Tabel 4.13 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 0,106 + 0,205X_1 + 0,263X_2 + 0,169X_3 + 0,128X_4 + 0,222X_5$$

1. Nilai konstanta sebesar 0,106 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Emphaty* (X₅), yang mempengaruhi Kepuasan Pasien maka Kepuasan Pasien akan mempunyai harga sebesar 0,106.
2. Variabel *Tangibles* (X₁) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,205. Ini berarti variabel *Tangibles* (X₁) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,205 yang artinya apabila variabel *Tangibles* meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,205 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) dan

Emphaty (X_5), dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel *Tangibles* dan Kepuasan Pasien menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien adalah signifikan.

3. Pada variabel *Reliability* (X_2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,263. Ini berarti variabel *Reliability* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,263 yang artinya apabila pada variabel *Reliability* meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,263 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel *Tangibles* (X_1), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel *Reliability* dan Kepuasan Pasien menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien adalah signifikan.
4. Pada variabel *Responsiveness* (X_3) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,169. Ini berarti variabel *Responsiveness* (X_3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,169 yang artinya apabila pada variabel *Responsiveness* meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,169 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) dalam kondisi konstan. Dengan adanya

pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel *Responsiveness* dan Kepuasan Pasien menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien adalah signifikan.

5. Variabel *Assurance* (X_4) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,128. Ini berarti Variabel *Assurance* (X_4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,128 yang artinya apabila variabel *Assurance* meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,128 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3) dan *Emphaty* (X_5), dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel *Assurance* dan Kepuasan Pasien menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien adalah signifikan.
6. Variabel *Emphaty* (X_5) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,222. Ini berarti variabel *Emphaty* (X_5) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0,222 yang artinya apabila variabel *Emphaty* meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,222 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3) dan *Assurance* (X_4), dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara pada variabel *Emphaty* dan Kepuasan

Pasien menunjukkan hubungan yang searah. Dengan probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka pengaruh variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien adalah signifikan.

4.3.2.2. Uji Regresi Serentak (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang terangkum dalam Tabel 4.13 didapatkan F_{hitung} sebesar 69,965 dengan tingkat signifikansi 0,000.

Syarat pengujian hipotesisnya adalah :

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas di dapat F_{hitung} sebesar 69,965 dengan probabilitas 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa probabilitas $F_{hitung} < 0,05$ sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Cilacap.

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat diketahui Koefisien korelasi ganda (R) sebesar 0,888, dengan koefisien korelasi ganda sebesar 0,888 maka dapat diartikan bahwa besarnya hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebesar 88,8%, ini menunjukkan bahwa hubungan antara kelima variabel bebas (X) secara bersama dengan variabel terikat (Y) sangat erat.

Dari Tabel 4.13 di atas dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) sebesar

0,788. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,788, maka dapat diartikan bahwa 78,8% Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5). Sedangkan sisanya sebesar 21,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

4.3.2.3. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil dari perbandingan antara probabilitas t_{hitung} dengan 0,05.

Kriteria pengujian :

- Jika probabilitas $t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- Jika probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

1. Pengujian t_{hitung} pada variabel *Tangibles* (X_1)

Hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,319 dengan probabilitas 0,01. Dengan demikian probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel *Tangibles* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Pengujian t_{hitung} pada variabel *Reliability* (X_2).

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,388 dengan probabilitas 0,000. Dengan demikian probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel *Reliability* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

Kepuasan Pasien.

3. Pengujian terhadap koefisien regresi *Responsiveness* (X_3)

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,102 dengan probabilitas 0,003. Dengan demikian probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel *Responsiveness* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Pengujian t_{hitung} pada variabel *Assurance* (X_4)

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,733 dengan probabilitas 0,007. Dengan demikian probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel *Assurance* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

5. Pengujian t_{hitung} pada Variabel *Emphaty* (X_5)

Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,246 dengan probabilitas 0,000. Dengan demikian probabilitas $t_{hitung} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pada variabel *Emphaty* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4.3.2.4. Korelasi Parsial

Analisis Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan koefisien determinasi parsial (r^2). Hasil koefisien korelasi parsial dengan bantuan SPSS 11.5, dapat dilihat pada Tabel 4.14, dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi Parsial

Variabel	r	r^2
<i>Tangibles</i> (X_1)	0.324	0.105
<i>Reliability</i> (X_2)	0.412	0.170
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0.305	0.093
<i>Assurance</i> (X_4)	0.271	0.074
<i>Emphaty</i> (X_5)	0.401	0.161

Sumber : Data primer yang diolah

- a) $r_{X_1,2,3,4,5} = 0,324$ berarti bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 32,4% antara variabel *tangibles* dan Kepuasan pasien. Hasil uji t sebesar 3,319 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang nilainya kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan dan dengan nilai korelasi sebesar 0,324 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel cukup erat. Maksudnya dengan *tangibles* yang semakin meningkat maka Kepuasan pasien pasien juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,105 artinya 10,5% variabel Kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *tangibles*.

- b) $r_{X2,1,3,4,5} = 0,324$ berarti bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 41,2% antara variabel *reliability* dan Kepuasan pasien. Hasil uji *t* sebesar 4,388 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan dan dengan nilai korelasi sebesar 0,412 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel cukup erat. Maksudnya dengan *reliability* yang semakin meningkat maka Kepuasan pasien juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,170 artinya 17,0% variabel Kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *reliability*.
- c) $r_{X3,1,2,4,5} = 0,305$ berarti bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 30,5% antara variabel *responsiveness* dan Kepuasan pasien. Hasil uji *t* sebesar 3,102 dan tingkat signifikansi sebesar 0,003 yang nilainya kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan dan dengan nilai korelasi sebesar 0,305 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel cukup erat. Maksudnya dengan *responsiveness* yang semakin meningkat maka Kepuasan pasien juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,093 artinya 9,3% variabel Kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *responsiveness*.
- d) $r_{X4,1,2,3,5} = 0,271$ berarti bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 27,1% antara variabel *assurance* dan Kepuasan pasien. Hasil uji *t* sebesar 2,733 dan tingkat signifikansi sebesar 0,007 yang nilainya kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan dan dengan nilai korelasi sebesar 0,271 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel

cukup erat. Maksudnya dengan *assurance* yang semakin meningkat maka Kepuasan pasien pasien juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,074 artinya 7,4% variabel Kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *assurance*.

- e) $r_{X5,1,2,3,4} = 0,401$ berarti bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 40,1% antara variabel *emphaty* dan Kepuasan pasien. Hasil uji *t* sebesar 4,246 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan dan dengan nilai korelasi sebesar 0,401 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel cukup erat. Maksudnya dengan *emphaty* yang semakin meningkat maka Kepuasan pasien pasien juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Sedangkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,161 artinya 16,1% variabel Kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *emphaty*.

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi parsial (r^2) untuk variabel *reliability* diperoleh r^2 terbesar yaitu sebesar 0,170. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Cilacap.

4.4. Pembahasan

Pembahasan tentang kualitas pelayanan beserta pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien didasarkan pada hasil analisis data. Tahapan pembahasan dimulai dari analisis pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel

Tangibles (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien diuji secara simultan dan secara parsial.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa merupakan sebuah evaluasi jangka panjang konsumen terhadap pelayanan jasa yang didapatkan dari suatu perusahaan. Hasil analisis regresi menyebutkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Konsumen akan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah merasakan jasa yang mereka beli sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Sebelum konsumen membeli suatu jasa, mereka mempunyai harapan tentang kualitas dari jasa tersebut yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman yang mereka dapatkan sebelumnya, rekomendasi dari mulut ke mulut, serta iklan penyedia jasa. Kepuasan pelanggan merupakan satu tolok ukur kesuksesan bagi perusahaan terutama bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Apabila konsumen telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka barang atau jasa yang diberikan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Demikian halnya dengan RSUD Cilacap, Kepuasan Pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan menimbulkan penilaian tentang kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien, oleh sebab itu

untuk mendapatkan kepuasan pasien pihak rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

2. Pengaruh Variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien

Tangibles yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan dan pegawai. Berdasarkan analisis regresi *Tangibles* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel *Tangibles* sebesar 3,92 dan penilaian terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 3,84 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. Kondisi bangunan, peralatan kedokteran yang canggih, sarana dan prasarana fisik yang lain akan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu penampilan secara fisik dari rumah sakit akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

3. Pengaruh Variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Reliability yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Berdasarkan analisis regresi *reliability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel *reliability* sebesar 3,75 dan penilaian terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 3,84 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. Dengan ketika pasien mendaftarkan rekam medis/ petugas siap melayani, alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, alur pelayanan, mulai dari pendaftaran

sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat dapat menimbulkan kepuasan terhadap konsumen sehingga konsumen merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit.

4. Pengaruh Variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berdasarkan analisis regresi *Responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel *Responsiveness* sebesar 3,68 dan penilaian terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 3,84 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. dokter yang menangani pasien secara profesional/ ahli di bidangnya dan menangani pasien dengan serius, Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan, setelah diperiksa Dokter, perawat / bidan memberikan penjelasan tentang pengobatan lebih lanjut akan menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga akan menimbulkan kepuasan terhadap konsumen.

5. Pengaruh Variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Assurance mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari biaya, resiko dan keraguan. Berdasarkan analisis regresi *Assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel *assurance* sebesar 3,83 dan penilaian terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 3,84 yang menunjukkan penilaian yang

tinggi. Dengan dDokter praktek yang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan, Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di RSUD Cilacap, sehingga akan menimbulkan perasaan puas terhadap *assurance* atau *assurance* yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit.

5. Pengaruh Variabel *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan untuk berupaya memahami keinginan pasien. Berdasarkan analisis regresi *Emphaty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini juga diperkuat dengan skor jawaban rata-rata variabel *emphaty* sebesar 3,75 dan penilaian terhadap variabel Kepuasan Pasien sebesar 3,84 yang menunjukkan penilaian yang tinggi. Dengan sikap perawat/ bidan dalam menanyakan keluhan pasien dan bersedia membantu kesulitan yang pasien hadapi, dokter menerima keluhan pasien dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/ pengobatan lebih lanjut secara jelas akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap diri konsumen karena mereka merasa diperhatikan secara pribadi sehingga akan tumbuh perasaan merasa dihargai dan disayang sehingga konsumen pun akan menghargai dan menghormati serta puas terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan analisis deskriptif dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel *Tangibles* dengan rata-rata jawaban 3,92, *Reliability* dengan rata-rata jawaban 3,75, *Responsiveness* dengan rata-rata jawaban 3,68, *Assurance* dengan rata-rata jawaban 3,83, *Emphaty* dengan rata-rata jawaban 3,75 dan variabel Kepuasan Pasien dengan rata-rata jawaban 3,84.
2. Berdasarkan uji F dapat disimpulkan secara simultan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Emphaty* (X5), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai probabilita Fhitung = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan besarnya pengaruh kelima variabel bebas tersebut terhadap Kepuasan Pasien sebesar 78,8% sedangkan sisanya 21,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
3. Berdasarkan uji t, Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara parsial berpegaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Variabel *reliability* merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dapat diketahui pada koefisien determinasi (r^2) dari variabel *reliability* mempunyai nilai terbesar dibanding variabel lainnya yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

B. Saran

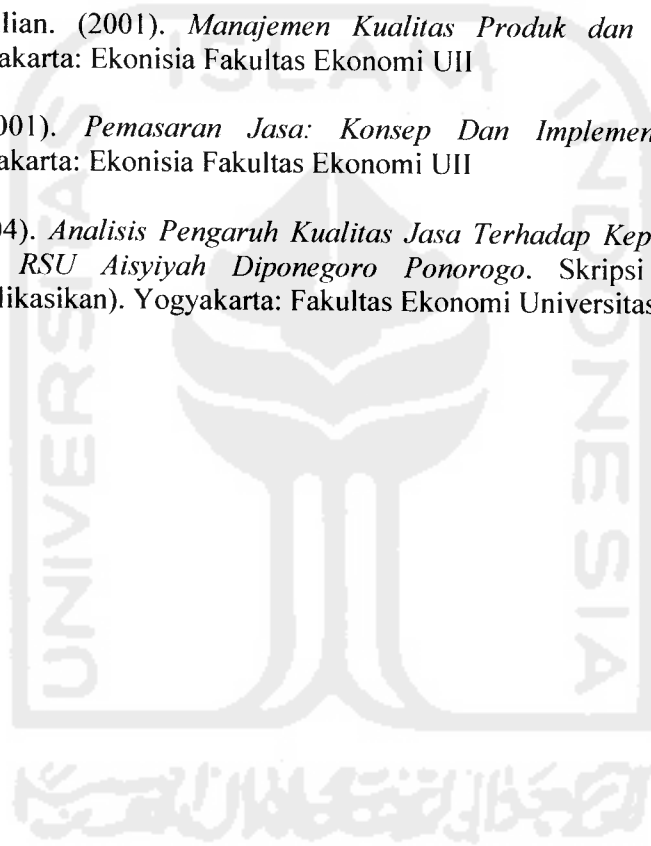
Berdasar kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi RSUD Cilacap berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

1. Saran yang diusulkan adalah mempertahankan atau bahkan meningkatkan Kualitas Pelayanan khususnya variabel *reliability* karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pasien. Misalnya perawat atau bidan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial ekonomi pasien, proses adminstasi dibuat tidak berbelit-belit dengan harapan pasien dengan segera dapat ditangani.
2. Disarankan pihak rumah sakit memperhatikan variabel *assurance* karena berdasarkan hasil penelitian variabel ini merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien. Misalnya dipatuhinya jadwal praktek dokter agar tepat waktu, memberikan perasaan aman kepada pasien yang berobat misalnya pemberian obat yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, biaya berobat yang tidak mahal.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. (Edisi 3). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Adikoesomo, S. (2003). *Manajemen Rumah Sakit*. (Edisi 5). Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Christopher H. Lovelock dan L.K Wright (terj) (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Djarwanto P.S dan Pangestu Subagyo. (1993). *Statistik Induktif*. (Edisi 4). Yogyakarta : BPFE.
- Harper. W. Boyd, O. C. Walker, J. C. Larreche (terj.) (2000). *Manajemen Pemasaran; Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global*. (Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Fandi Tjiptono, (1995). *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gasperzs, V. (1997). *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Edisi Pertama. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong (terj.). (1997). *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Prehelindo.
- _____ (2005). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 11). Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktik*. (Edisi 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, J.P. dan Olson, J.C. (1999). *Customer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. (Edisi 4). Jakarta: Erlangga.
- Sabarguna, Boy S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- _____ (2005). *Sistem Informasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sugiyono. (2005). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Suharsimi, A. (1999). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Edisi 1). Jakarta: Bumi Aksara.
- Soelasih, Yasintha. (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X Di Jakarta*. Telaah Bisnis, Vol. IV, NO. 2 (Desember), 119-140.
- Soeratno dan Lincolin Arsyad (1993). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. (Edisi Revisi). Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. (Edisi 1). Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi*. (Edisi 2). Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII
- Yulia. (2004). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUD Aisyiyah Diponegoro Ponorogo*. Skripsi sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Solo.



Lampiran 1



Kepada Yth :

Bapak/ Ibu/ Saudara/ I Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP,” di program Strata Satu UII maka saya mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/I mau meluangkan waktu untuk membantu saya dengan menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan. Untuk hal tersebut, maka identitas saudara saya jamin kerahasiaannya.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari Bapak/ Ibu/ Saudara/I sehingga akan diketahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas RSUD Cilacap. Karenanya kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/ i akan membantu saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Peneliti

ARI DWIATMOKO

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP

Petunjuk Pengisian :

Kami mohon diisi dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin Bapak/ Ibu/ Saudara/ i
 - A. Laki-laki
 - B. Perempuan
2. Usia Bapak/ Ibu/ Saudara/ i
 - A. < 16 thn
 - B. 17-22 thn
 - C. 23-45 thn
 - D. 46-65 thn
 - E. > 65 thn
3. Apa pendidikan terakhir Bapak/ Ibu/ Saudara/ i
 - A. SD/ Sederajat
 - B. SLTP
 - C. SLTA/ Sederajat
 - D. Diploma 3/ Sederajat
 - E. Perguruan Tinggi

4. Apa pekerjaan terakhir Bapak/ Ibu/ Saudara/ i

- A. Pelajar/ mahasiswa
- B. Pegawai Negeri/ ABRI
- C. Pegawai Swasta
- D. Wiraswasta
- E. Petani/ Nelayan/ Buruh
- F. Lain-Lain

5. Pelayanan Poli yang dimanfaatkan : (bisa lebih 2 pilihan)

- Poliklinik Penyakit Dalam
- Poliklinik Bedah
- Poliklinik Obsygn/ KB
- Poliklinik Anak/ KIA
- Poliklinik Akunpunter Medis
- Poliklinik Kulit Kelamin dan Kecantikan
- Poliklinik Mata
- Poliklinik THT
- Poliklinik Saraf
- Poliklinik Umum
- Poliklinik Gigi dan Mulut
- Poliklinik Konsultasi Psikologi
- Poliklinik Konsultasi Gizi
- Fisioterapi

BAGIAN I. KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk Pengisian :

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang anda terima sebagai pasien RSUD Cilacap. Anda dimohon untuk memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, sesuai dengan pengalaman anda selama menjadi pasien&menjalani perawatan di RSUD Cilacap.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Ragu-Ragu
4. Setuju
5. Sangat Setuju

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
A	TANGIBLES					
1	Kondisi bangunan beserta infrastruktur di dalamnya					
2	Peralatan kedokteran menggunakan teknologi mutakhir dan canggih					
3	Sarana/ fasilitas, seperti: toilet, ruang tunggu, meja kursi, sofa dll					
4	Perlengkapan dan desain ruang tunggu					
5	Fasilitas fisik dan sarana pendukung yang ada di RSUD Cilacap (supermarket, poliklinik, restoran/ rumah makan, ruang pertemuan)					

6	Halaman parkir yang disediakan						
7	Infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air) yang tersedia						
8	Penerangan diruang tunggu maupun poliklinik						
9	Kelengkapan peralatan yang digunakan RSUD Cilacap						
10	Fasilitas home care (perawatan dirumah, seperti mobil, kursi roda dll)						
B	RELIABILITY						
1	Ketika anda mendaftarkan rekam medis/ petugas siap melayani						
2	Alur pelayanan, mulai dari pendaftaran sampai pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat						
3	Perawat atau bidan dalam memberikan pelayanan terampil dan cekatan						
C	RESPONSIVENESS						
1	Dokter yang menangani anda profesional/ ahli di bidangnya dan menangani anda dengan serius						
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi melayani dengan ramah dan sopan						
3	Setelah diperiksa Dokter, perawat / bidan memberikan penjelasan tentang pengobatan lebih lanjut						

D	ASSURANCE					
1	Dokter praktek tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan					
2	Rekam medis, Dokter, Perawat/ Bidan, administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menumbuhkan perasaan aman selama menjalani perawatan di RSUD Cilacap					
E	EMPATHY					
1	Perawat/ Bidan dalam menanyakan keluhan anda dan bersedia membantu kesulitan yang anda hadapi					
2	Dokter menerima keluhan anda dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang kesehatan/ pengobatan lebih lanjut secara jelas					

BAGIAN II. KEPUASAN PASIEN

Petunjuk pengisian : Untuk pertanyaan no 1 s/d 10

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan berkaitan dengan kepuasan pasien RSUD Cilacap.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Memuaskan
2. Tidak Memuaskan
3. Ragu-Ragu
4. Memuaskan
5. Sangat Memuaskan

No	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
1	Secara umum, perasaan anda atas jasa pelayanan medis yang diberikan RSUD Cilacap					
2	Profesionalitas Dokter-dokter RSUD Cilacap					
3	Birokrasi dalam melakukan pembayaran/ administrasi					
4	Profesionalitas Apoteker dalam meramu obat maupun jamu					
5	Kesesuaian kehadiran Dokter jasa dengan jadwal yang ada					
6	Secara umum, perasaan anda terhadap fasilitas yang tersedia di RSUD Cilacap					
7	Peralatan kedokteran yang menggunakan teknologi mutakhir dan canggih					
8	Areal parkir yang tersedia					
9	Sarana/fasilitas bangunan (toilet, loker) serta infrastruktur (line telepon, jaringan listrik, jaringan air)					
10	Kenyamanan ruang tunggu RSUD Cilacap (AC, TV, Sofa, meja kursi, dll)					

Lampiran 2



No	Tangible (X1)										Reliability (X2)					Responsiveness (X3)					Assurance (X4)			Empathy (X5)			Kepuasan (Y)											
	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X110	X21	X22	X23	Rata2	X31	X32	X33	Rata2	X41	X42	Rata2	X51	X52	Rata2	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y110	Rata2			
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00			
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3,67	4	4	4,00	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,80			
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67	3	4	4	3,67	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,80			
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00			
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,33	3	4	3	3,33	4	4	4,00	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3,80			
76	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3,90			
77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	3	3,50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,90		
78	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4,50	4	4	4	4,33	5	4	4,00	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4,70		
79	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4,50	3	3	3	3,00	4	3	3,50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
80	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4,50	4	4	4	4,00	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4,80		
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	
82	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4,30	4	5	4	4,33	3	5	3,67	5	4	4,50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4,30	
83	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,50	4	4	4	4,00	3	4	3,33	4	5	4,50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,30	
84	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4,60	4	5	5	4,67	3	5	4,00	4	5	4,50	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,50	
85	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4,20	4	5	5	4,67	3	4	3,33	5	4	4,50	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4,40	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,90
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	3,33	2	2	3,50	2	4	3,00	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3,60	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,90	
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,90	4	4	4	4,00	2	4	2,67	4	4	4,00	2	3	2,50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,90	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	3	3,50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
91	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2,70	3	4	3	3,33	3	4	3,67	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3,30		
92	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,80	4	4	4	4,00	2	2	2,00	4	3	3,50	2	4	3,00	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3,80		
93	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3,60	4	4	3	3,67	4	4	4,00	4	3	3,50	3	4	3,50	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3,60		
94	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2,90	3	3	3	3,00	2	4	2,67	3	2	2,50	2	4	3,00	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	3,00		
95	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,80	3	3	3	3,00	2	2	2,00	3	2	2,50	3	4	3,50	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,80	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	3	3,50	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,30	
97	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4,00	4	4	4	4,00	3	4	3,67	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,90	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	3	3,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,80	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,10
100	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,20	4	5	4	4,33	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,20
Rata2	4,05	3,66	4,04	4,06	3,98	3,97	3,77	3,94	3,83	3,95	3,92	3,74	3,83	3,69	3,75	3,60	3,83	3,62	3,81	3,84	3,83	3,66	3,84	3,75	3,94	4,02	3,85	3,81	3,82	3,89	3,65	3,93	3,82	3,71	3,84			

Lampiran 3



DATA RATA-RATA PENELITIAN 100 RESPONDEN

NO	X1	X2	X3	X4	X5	Y	NO	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	4,20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	51	3,80	3,67	4,00	4,00	3,00	3,80
2	3,70	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90	52	3,80	3,67	4,00	4,00	3,50	3,80
3	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80	53	3,40	2,33	3,33	3,50	3,00	3,40
4	5,00	4,33	4,00	4,00	4,50	4,20	54	3,80	3,67	4,00	4,00	3,50	3,80
5	5,00	4,67	4,33	4,00	4,50	4,40	55	3,90	3,00	3,33	4,00	3,50	3,90
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	56	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	57	3,80	2,67	3,67	3,50	4,00	3,70
8	4,20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	58	3,80	4,00	4,33	4,00	4,50	3,90
9	4,10	4,00	3,33	3,50	4,00	4,00	59	4,00	3,67	3,67	4,00	3,50	3,90
10	3,50	3,00	2,33	3,50	3,00	2,80	60	3,70	3,67	3,33	3,50	3,50	3,70
11	3,00	2,33	2,67	2,50	2,50	2,40	61	4,00	3,33	3,33	4,00	4,00	4,00
12	3,60	2,33	2,33	2,00	2,50	2,40	62	3,80	4,67	4,00	5,00	4,50	4,90
13	3,60	2,67	2,67	3,00	2,50	2,50	63	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	3,60	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	64	3,40	3,33	2,67	3,00	2,00	3,30
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	65	3,40	3,67	3,33	3,00	3,00	3,40
16	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	66	3,40	3,67	3,33	3,00	3,00	3,30
17	4,40	4,00	4,33	4,00	3,50	4,00	67	4,10	4,00	3,67	4,00	4,00	3,90
18	4,30	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	68	4,30	4,00	4,00	4,50	4,00	4,20
19	4,30	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	69	4,40	4,00	4,00	4,50	4,50	4,20
20	4,20	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	70	4,20	4,33	4,00	4,50	4,00	4,20
21	3,50	3,00	3,67	3,50	3,50	3,70	71	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	3,60	3,67	4,00	4,00	4,00	3,90	72	4,00	4,00	3,67	4,00	3,50	3,80
23	3,90	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90	73	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	3,80
24	3,70	3,67	3,67	3,50	3,50	3,60	74	4,10	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00
25	3,50	3,33	3,67	3,00	3,50	3,50	75	3,90	3,33	3,33	4,00	3,50	3,80
26	4,20	3,67	4,33	4,00	4,00	4,20	76	4,20	4,00	4,00	4,00	3,50	3,90
27	3,70	3,67	4,00	3,50	4,00	4,00	77	4,20	4,00	4,00	3,50	4,00	3,90
28	4,30	4,00	3,67	4,00	4,50	4,30	78	4,50	4,33	4,33	5,00	4,00	4,70
29	4,90	4,00	4,00	4,00	4,00	4,20	79	4,50	3,33	3,00	3,50	3,00	3,00
30	3,80	3,33	3,33	3,50	4,00	4,00	80	4,50	4,00	4,33	5,00	5,00	4,80
31	4,30	4,00	4,00	4,50	4,50	4,30	81	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	3,70	3,33	3,67	3,00	4,00	3,90	82	4,30	4,33	3,67	4,50	4,00	4,30
33	4,20	3,67	4,00	4,00	4,00	3,90	83	4,50	4,00	3,33	4,50	4,00	4,30
34	3,90	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	84	4,60	4,67	4,00	4,50	4,50	4,50
35	3,90	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	85	4,20	4,67	3,33	4,50	4,00	4,40
36	3,60	5,00	3,67	5,00	3,00	3,40	86	4,00	4,00	3,33	4,00	3,50	3,90
37	3,50	3,33	3,67	3,50	3,50	3,50	87	4,00	3,33	2,00	3,50	3,00	3,60
38	3,80	3,67	3,67	3,50	3,50	3,40	88	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90
39	3,90	3,00	4,00	3,50	4,00	3,90	89	3,90	4,00	2,67	4,00	2,50	3,90
40	4,10	3,33	4,00	2,00	4,00	4,10	90	3,90	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00
41	3,70	4,00	3,33	3,00	4,00	3,90	91	2,70	3,33	3,67	3,00	3,00	3,30
42	3,40	3,67	3,67	3,50	4,00	3,80	92	3,80	4,00	2,00	3,50	3,00	3,80
43	3,60	3,67	3,67	3,50	3,50	3,60	93	3,60	3,67	4,00	3,50	3,50	3,60
44	3,20	3,67	3,67	3,00	5,00	3,60	94	2,90	3,00	2,67	2,50	3,00	3,00
45	2,30	3,00	3,33	5,00	3,50	3,40	95	3,80	3,00	2,00	2,50	3,50	2,80
46	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	96	4,10	3,00	3,67	3,50	3,00	3,30
47	3,30	3,00	3,00	5,00	4,50	3,30	97	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,90
48	4,60	5,00	4,67	4,00	3,50	4,70	98	4,00	4,00	3,33	3,50	4,00	3,80
49	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	99	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,10
50	4,40	4,33	4,33	4,50	3,50	4,40	100	4,20	4,33	4,00	4,00	4,00	4,20

Lampiran 4



Uji Validitas Variabel *Tangibles* (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOT X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.307**	.140	.238*	.130	.083	.264**	.360**	.294**	.361**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.	.002	.164	.017	.198	.410	.008	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.307**	1	.185	.362**	.246*	.268**	.340**	.433**	.373**	.134	.614**
	Sig. (2-tailed)	.002	.	.065	.000	.013	.007	.001	.000	.000	.183	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.140	.185	1	.637**	.522**	.430**	.371**	.053	.125	.444**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.164	.065	.	.000	.000	.000	.000	.599	.216	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.238*	.362**	.637**	1	.588**	.427**	.503**	.294**	.419**	.415**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.130	.246*	.522**	.588**	1	.493**	.438**	.246*	.364**	.481**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.198	.013	.000	.000	.	.000	.000	.014	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.083	.268**	.430**	.427**	.493**	1	.407**	.211*	.374**	.498**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.410	.007	.000	.000	.000	.	.000	.035	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.264**	.340**	.371**	.503**	.438**	.407**	1	.258**	.279**	.453**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000	.000	.000	.000	.	.010	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.360**	.433**	.053	.294**	.246*	.211*	.258**	1	.666**	.281**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.599	.003	.014	.035	.010	.	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.294**	.373**	.125	.419**	.364**	.374**	.279**	.666**	1	.426**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.216	.000	.000	.000	.005	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.361**	.134	.444**	.415**	.481**	.498**	.453**	.281**	.426**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.183	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT_X1	Pearson Correlation	.493**	.614**	.576**	.746**	.686**	.639**	.680**	.617**	.682**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles* (X1)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 10

Alpha = .8352



Uji Validitas Variabel *Reliability* (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOT X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.474**	.450**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.474**	1	.553**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.450**	.553**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100
TOT_X2	Pearson Correlation	.761**	.841**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel *Reliability* (X2)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 3

Alpha = .7430

Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOT X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.376**	.681**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.376**	1	.274**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.006	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.681**	.274**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.	.000
	N	100	100	100	100
TOT_X3	Pearson Correlation	.866**	.681**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (X3)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 3

Alpha = .7074

Uji Validitas Variabel Assurance (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	TOT_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.633**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.633**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	100	100	100
TOT_X4	Pearson Correlation	.909**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X4)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 2

Alpha = .7742

Uji Validitas Variabel *Emphaty* (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	TOT X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.555**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.555**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	100	100	100
TOT_X5	Pearson Correlation	.914**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel *Emphaty* (X5)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 2

Alpha = .6960

Lampiran 5



Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	TOT Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.354**	.510**	.396**	.287**	.307**	.314**	.318**	.234*	.460**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.004	.002	.001	.001	.019	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.354**	1	.409**	.360**	.599**	.337**	.437**	.366**	.448**	.421**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.510**	.409**	1	.533**	.423**	.455**	.504**	.427**	.404**	.498**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.396**	.360**	.533**	1	.444**	.342**	.646**	.177	.403**	.645**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.077	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.287**	.599**	.423**	.444**	1	.450**	.533**	.411**	.487**	.524**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.307**	.337**	.455**	.342**	.450**	1	.548**	.562**	.521**	.567**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.314**	.437**	.504**	.646**	.533**	.548**	1	.428**	.509**	.634**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.8	Pearson Correlation	.318**	.366**	.427**	.177	.411**	.562**	.428**	1	.547**	.451**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.077	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.9	Pearson Correlation	.234*	.448**	.404**	.403**	.487**	.521**	.509**	.547**	1	.605**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.10	Pearson Correlation	.460**	.421**	.498**	.645**	.524**	.567**	.634**	.451**	.605**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOT_Y	Pearson Correlation	.542**	.640**	.711**	.718**	.728**	.722**	.806**	.636**	.738**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 10

Alpha = .8898



Lampiran 6



Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pasien (Y)	3.8440	.44976	100
Tangible (X1)	3.9240	.43301	100
Reliability (X2)	3.7536	.51851	100
Responsiveness (X3)	3.6834	.53675	100
Assurance (X4)	3.8250	.59193	100
Emphaty (X5)	3.7500	.53889	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.788	.777	.21242

a. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.785	5	3.157	69.965	.000 ^a
	Residual	4.241	94	.045		
	Total	20.026	99			

a. Predictors: (Constant), Emphaty (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.106	.214		.496	.621			
	Tangible (X1)	.205	.062	.198	3.319	.001	.640	.324	.158
	Reliability (X2)	.263	.060	.303	4.388	.000	.751	.412	.208
	Responsiveness (X3)	.169	.054	.202	3.102	.003	.695	.305	.147
	Assurance (X4)	.128	.047	.169	2.733	.007	.650	.271	.130
	Empathy (X5)	.222	.052	.266	4.246	.000	.694	.401	.202

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)



Lampiran 7





**PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP**

Jalan Jend. Gatot Subroto No. 28 Telp. (0282) 533010

e-mail : rsud_clp@cilacap.wasantara.net.id

CILACAP 53223

SURAT KETERANGAN

Nomor : 445/5526/03.TU/44.1

Berdasarkan surat Rekomendasi Penelitian / Survei dari Bappeda Kabupaten Cilacap Nomor : 072 / 00310 / 16.1 tanggal 11 April 2006, yang bertanda tangan dibawah ini Direktur RSUD Cilacap menerangkan bahwa :


Nama : ARI DWI ATMOKO
NIM : 02311335
Alamat : Perum. Sidanegara Blok 5 No. 146
Cilacap

Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, benar – benar telah melaksanakan penelitian di RSUD Kabupaten Cilacap dari tanggal 11 April s.d. 11 Mei 2006 dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RSU Cilacap”**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilacap, 21 Desember 2006

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Cilacap


Dr. SISWATI, M. Kes
NIP. 140 092 644