

**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 (X<sub>1</sub>), Koef. Alpha = 0,8352</i>				
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 (X<sub>2</sub>), Koef. Alpha = 0,7430</i>				
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 (X<sub>3</sub>), 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 (X<sub>4</sub>), 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 (X<sub>5</sub>), 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* (X<sub>1</sub>), 3 butir pernyataan untuk *Reliability* (X<sub>2</sub>), 3 butir pernyataan untuk *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), 2 butir pernyataan untuk *Assurance* (X<sub>4</sub>), dan 2 butir pernyataan untuk *Emphaty* (X<sub>5</sub>). 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 <sub>1</sub> )	0,8352	0,1965	Reliabel
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0,7430	0,1965	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	0,7074	0,1965	Reliabel
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	0,7742	0,1965	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	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 <sub>hitung</sub>	Sig t	Keterangan
Konstanta (a)	0,106				
<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> )	0,205	0.062	3,319	0.001	Signifikan
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0,263	0.060	4,388	0.000	Signifikan
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	0,169	0.054	3,102	0.003	Signifikan
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	0,128	0.047	2,733	0.007	Signifikan
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	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* (X<sub>1</sub>), *Reliability* (X<sub>2</sub>), *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), *Assurance* (X<sub>4</sub>) dan *Emphaty* (X<sub>5</sub>), yang mempengaruhi Kepuasan Pasien maka Kepuasan Pasien akan mempunyai harga sebesar 0,106.
2. Variabel *Tangibles* (X<sub>1</sub>) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,205. Ini berarti variabel *Tangibles* (X<sub>1</sub>) 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* (X<sub>2</sub>), *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), *Assurance* (X<sub>4</sub>) 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 yang 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.