

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Temanggung (Studi Kasus Pada
Bagian Instalasi Gawat Darurat)**

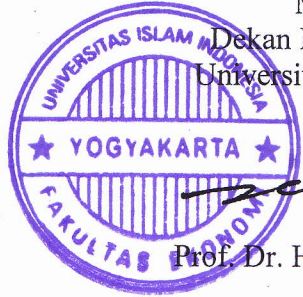
**Disusun Oleh: CINTHYA ITSNA LISTIYANI
Nomor Mahasiswa: 07311201**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 17 Januari 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Sri Hardjanti, MM
Penguji : Drs. Murwanto Sigit, MBA

[Handwritten signatures]

الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

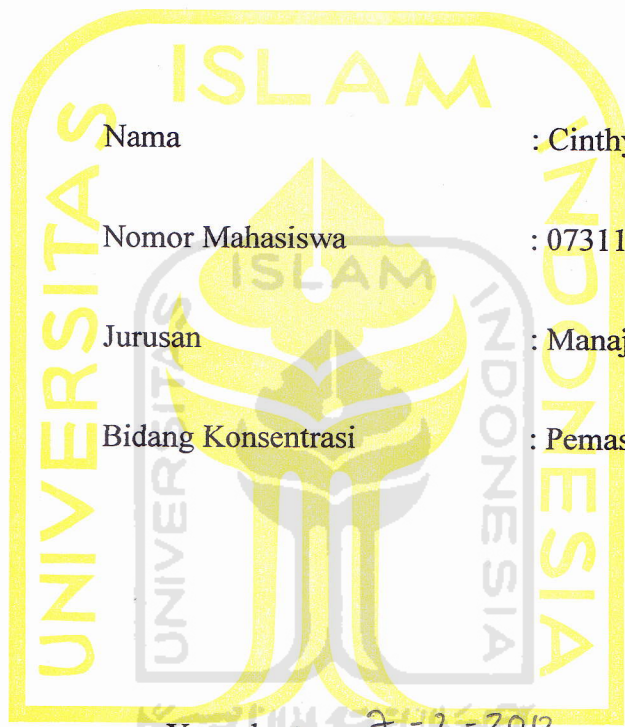


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

[Handwritten signature]

Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah
Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
(Studi Kasus Pada Bagian Instalasi Gawat Darurat)



Nama : Cinthya Itsna Listiyani

Nomor Mahasiswa : 07311201

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta,7-2-2012.....

البعثة الإسلامية الأندونيسية
Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Dra. Sri Hardjanti, M.M

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
(Studi Kasus Pada Bagian Instalasi Gawat Darurat)**

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Cinthya Itsna Listiyani

NIM : 07311201

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

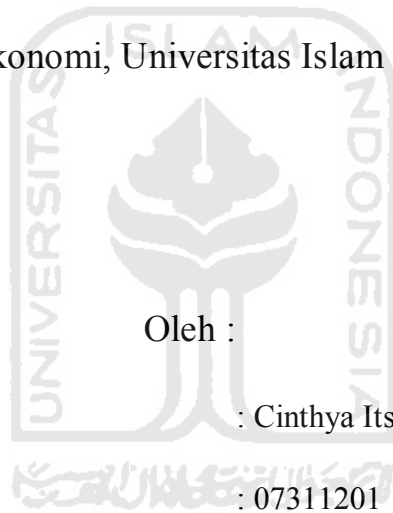
2011

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
(Studi Kasus Pada Bagian Instalasi Gawat Darurat)**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Cinthya Itsna Listiyani

NIM : 07311201

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2011

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

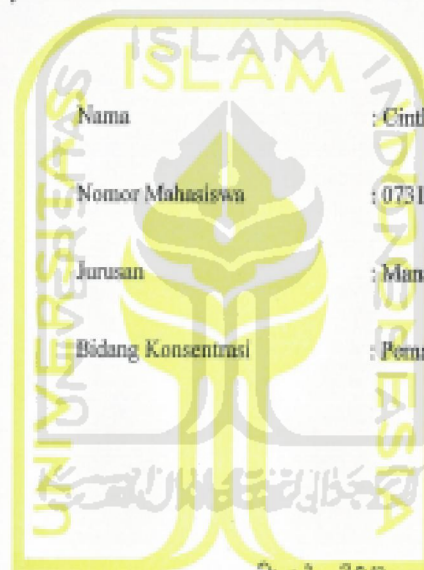


Yogyakarta, 19 Desember 2011.

Penulis,

Cintha Itsna Listiyani

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah
Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung
(Studi Kasus Pada Bagian Instalasi Gawat Darurat)



Nama : Cinthya Itsna Listiyani

Nomor Mahasiswa : 07311201

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 1 - 2 - 2012

البعثة الإسلامية الاندونيسية
Telah disetujui dan disahkan oleh
الحج الأستاذ الاندوني

Dosen Pembimbing,

Dra. Sri Hardjanti, M.M

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Temanggung (Studi Kasus Pada
Bagian Instalasi Gawat Darurat)**

**Disusun Oleh: CINTHYA ITSNA LISTIYANI
Nomor Mahasiswa: 07311201**


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 17 Januari 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Sri Hardjanti, MM

Penguji : Dra. Murwanoto Sigit, MBA

الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang menciptakan alam semesta. Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- *Bapak tersayang (alm), aku akan berusaha agar dapat menjadi seorang yang dapat dibanggakan, seperti Bapak 😊.*
- *Ibuk tercinta yang selalu mencurahkan Do'a dan dukungan untuk keberhasilanku.*
- *Seluruh keluarga besarku, Mas Hanif, Dek Rahma, Mbak Menur, Yasin, dan keponakan tercinta Nouvan Faadilla, yang selalu mengiringi langkahku dengan canda dan tawa.*
- *Teman-temanku yang telah memberikan semangat dan dukungannya.*
- *Almamaterku, Universitas Islam Indonesia.*

MOTTO

“Orang yang baik ialah orang mukmin yang ber-ilmu. Diperlukan dia berguna, dan jika tidak diperlukan, maka dia dapat mengurus dirinya sendiri”

(HR Baehaqi)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Allah kamu berharap”

(QS Al-Insyiroh, 6-8)

“Bersemangatlah mencapai apa yang terbaik bagimu, dan mohonlah pertolongan kepada Allah, dan janganlah sekali-kali merasa tidak berdaya”

(QS Albaqoroh, 45)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu”

(HR Muslim)

“Hidup yang bahagia dibangun atas dasar Agama, Ilmu dan Seni. Dengan ilmu hidup menjadi mudah, dengan seni menjadi indah, dengan agama hidup menjadi terarah”

(Buya Hamka)

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung (Studi Kasus Pada Bagian Instalasi Gawat Darurat). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung, untuk mengetahui pengaruh *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui dimensi yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya pasien IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.

Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dihasilkan lebih akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Metode deskriptif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, selanjutnya kuesioner diolah menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS. Populasi yang diteliti yaitu pasien atau keluarga pasien yang pernah atau masih menggunakan jasa Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 105 responden. Metode kuantitatif yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Signifikan Simultan (Uji F), Uji t (pengujian secara parsial) dan Korelasi Parsial.

Dari analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 0.188 + 0.282x_1 + 0.185x_2 + 0.177x_3 + 0.158x_4 + 0.165x_5$. artinya semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Hasil koefisien korelasi berganda (R) menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil koefisien korelasi berganda sebesar 0,862. Nilai ini cenderung mendekati angka 1 sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang kuat positif antara dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan konsumen. Sedangkan koefisien korelasi parsial terbesar ditunjukkan oleh dimensi *reliability* sebesar 38,9%. Hasil ini berarti untuk dimensi *reliability* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur tak henti hentinya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari pihak lain, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayat dan rizqi-Nya serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Sri Hardjanti, M.M , selaku pembimbing skripsi ini, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, mengarahkan serta bersikap sangat sabar kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
3. Direktur RSUD Temanggung, dr. Artiyono, M. Kes, yang telah memberi izin penelitian.

4. Bapak dan ibu dosen, beserta seluruh staf akademik , staf tata usaha dan seluruh staf karyawan dilingkungan fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ucapan spesial kepada orang tua dan seluruh keluargaku yang selalu memberi dorongan semangat, kasih sayang dan segenap perasaan cintanya untuk senantiasa membimbing penulis kearah yang diridloi Allah SWT.
6. Pak Nur, Bulek Wiwik, Pakde Tek, Bude Sri, Mbak Inum dan si endut @ellenanonano yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang dan segenap rasa cintanya. *Matur nuwun.....* ☺.
7. Sahabat, teman seperjuangan, saudaraku Sovilia “ECCHA” Maretha dan Dara Arindratiyana, yang selalu mengisi hari-hariku, membawa keceriaan selama 4 setengah tahun di Jogja, Love You Guys!! Semangattt!!!
8. Keluarga Kos Orange, Putri, Deol, Mbak Tiwi, Mbak Dilla, Momon, Depoy, Persik, Mbak Jehan, Ikee, makasih yaaa.... kangen kumpul-kumpul bareng kalian lagi!!
9. Teman-temanku Loko, Kebo, Ardian, Uvha, Unta, Iip, Pelok, Nunu. Terimakasih atas kenangan awal-awal kuliah dulu. Yok maen lagi yok!!
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu terselesainya penyusunan skripsi ini.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman jurusan manajemen pada umumnya dan konsentrasi pemasaran pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Yogyakarta, 19 Desember 2011

Cinthy Listiyani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Definisi Kualitas.....	11
2.3 Persepsi Terhadap Kualitas.....	13
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa.....	15
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
2.6 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa.....	19
2.7 Model Kualitas Pelayanan Jasa.....	21
2.8 Karakteristik Jasa.....	22
2.9 Harapan dan Kepuasan Konsumen.....	23
2.9.1 Harapan Konsumen.....	23
2.9.2 Kepuasan Konsumen.....	23
2.9.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	26
2.10 Ruang Lingkup Rumah Sakit.....	28
2.10.1 Pengertian Rumah Sakit.....	28
2.10.2 Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit.....	29
2.10.3 Jenis Rumah Sakit di Indonesia.....	30
3 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi Penelitian.....	34
3.2 Variabel Penelitian.....	34
3.3 Devinisi Operasional Variabel.....	35

3.3.1	Karakteristik Konsumen.....	35
3.3.2	Kepuasan Konsumen.....	37
3.3.3	Harapan.....	37
3.3.4	Kinerja.....	43
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1	Jenis Data.....	43
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1	Populasi.....	45
3.5.2	Sampel.....	45
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
3.6.1	Uji Validitas.....	47
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.7	Metode Analisis Data.....	50
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	50
3.7.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.7.2.2	Korelasi Berganda (R).....	52
3.7.2.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.7.2.4	Uji F.....	54
3.7.2.5	Uji t.....	55
3.7.2.6	Korelasi Parsial (r).....	57

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Profil RSUD Kabupaten Temanggung.....	58
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	67
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	67
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.3 Analisis Deskriptif.....	69
4.3.1 Karakteristik Responden.....	70
4.3.2 Deskriptif Penilaian Variabel Penelitian.....	78
4.4 Analisis Kuantitatif.....	91
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
4.4.2 Hasil Analisis Korelasi Berganda (R).....	94
4.4.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	95
4.4.4 Hasil Uji F.....	96
4.4.5 Hasil Uji t.....	98
4.4.6 Hasil Analisis Korelasi Parsial (r).....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	70
Tabel 4.4	Usia Responden.....	71
Tabel 4.5	Pendidikan Responden.....	73
Tabel 4.6	Pekerjaan Responden.....	74
Tabel 4.7	Pendapatan Responden.....	75
Tabel 4.8	Maksud Kedatangan.....	76
Tabel 4.9	Frekuensi Kunjungan Responden.....	77
Tabel 4.10	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i>	80
Tabel 4.11	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Tangibles</i>	82
Tabel 4.12	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	84
Tabel 4.13	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	86
Tabel 4.14	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i>	88
Tabel 4.15	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 4.16	Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kepuasan.....	90
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 4.18	Hasil Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	95

Tabel 4.19	Hasil Regresi Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	97
Tabel 4.20	Koefisien Korelasi Parsial.....	101



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan pembangunan kesehatan, sesuai dengan sistem kesehatan nasional adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, diselenggarakan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu, merata dan dapat diterima serta terjangkau oleh seluruh masyarakat, dengan peran serta masyarakat sebagai salah satu faktor yang memberikan andil bagi keberhasilan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan perilaku masyarakat dibidang kesehatan.

Kesehatan memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas kesehatan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari akan pentingnya peningkatan sumber daya manusia, maka baik pihak pemerintah maupun pihak swasta berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pembangunan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pada kenyataannya saat ini pelayanan kesehatan telah berkembang menjadi suatu industri atau perusahaan yang berbasis pada ekonomi dan manajemen, untuk mempromosikan pelayanan dan produk jasa yang

diselenggarakannya. Dalam upaya mencapai derajat kesehatan yang optimal, hal ini tidak terlepas dari peranan rumah sakit sebagai unsur pelaksana dibidang kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang fungsi utamanya adalah menyediakan dan menyelenggarakan jasa dibidang kesehatan itu sendiri serta berhadapan langsung dengan pengguna jasa atau pasien yang memerlukan bantuan pelayanan kesehatan, dituntut harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memuaskan pelanggan sehingga pelanggan akan menjadi loyal.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit bergantung pada kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam melakukan tindakan keperawatan yang berarti juga pelayanan keperawatan bergantung pada efisiensi dan efektifitas struktural yang ada dalam keseluruhan sistem suatu rumah sakit. Pelayanan rumah sakit setidaknya terbagi menjadi dua bagian besar, yakni pelayanan medis dan pelayanan yang bersifat nonmedis, sebagai contoh pelayanan medis dapat terdiri dari diagnosa medis, pemberian obat, asuhan keperawatan, pemberian makanan dan lain-lain. Adapun layanan yang bersifat nonmedis seperti proses penerimaan, proses pembayaran, sampai proses administrasi yang terkait dengan klien yang dirawat merupakan bentuk pelayanan yang tidak kalah pentingnya. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu : keandalan pelayanan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) (Lupiyoadi,2006:182). Berdasarkan

kelima dimensi tersebut, maka kualitas sebuah rumah sakit dapat dinilai dari (1) kendalan pelayanan (*reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (2) bukti langsung (*tangibles*) yaitu kemampuan rumah sakit membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa penampilan fisik, peralatan, personil serta media komunikasi, (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada klien, (4) jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan serta kemampuan para pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya diri klien, (5) empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada klien yang bersifat individual atau pribadi berupaya memahami keinginan klien.

Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan secepatnya pada kasus-kasus gawat darurat untuk mengurangi resiko kematian atau cacat. Oleh karena Instalasi Gawat Darurat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka gambaran kualitas IGD mencerminkan gambaran mutu atau kualitas rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Djojonegoro Kabupaten Temanggung, sebagai salah satu Rumah sakit yang berada di Kabupaten Temanggung juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini mengingat semakin banyaknya rumah sakit swasta yang bermunculan di Kabupaten Temanggung. Pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari tersedianya tenaga

ahli dan tenaga paramedis yang terampil, peralatan medis yang canggih, manajemen pelayanan serta masyarakat sekitar.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai pentingnya kualitas atau mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan di rumah sakit, maka dilakukan penelitian tentang “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung Konsumen (Studi Kasus pada bagian Instalasi Gawat Darurat)*”

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung?
2. Seberapa besarkah pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, tangibles, responsiveness, assurance, serta empathy*) terhadap kepuasan konsumen ?
3. Dimensi kualitas mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya pasien IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini masalah dibatasi pada kualitas pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung,

1. Konsumen yang diteliti adalah konsumen yang pernah atau masih menggunakan jasa Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.
2. Responden yang diteliti adalah pasien IGD atau keluarga pasien yang menunggui apabila pasien tidak memungkinkan untuk ditanyai
3. Dimensi kualitas pelayanan yang menjadi perhatian penulis adalah keandalan pelayanan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui dimensi yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya pasien IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas layanan terhadap konsumen untuk memenuhi kepuasan konsumen.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai kajian bagi penulis sangat penting untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini serta dapat menghindari duplikasi. Hal ini bermanfaat untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan tersebut mempunyai arti penting sehingga dapat diketahui kontribusi penelitian ini terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

2.1.1 Siti Nur Isfatul Afwanna (2008)

Kajian hasil penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah skripsi yang ditulis oleh Siti Nur Isfatul Afwanna yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Debitur KPR Bank Tabungan Negara Cabang Yogyakarta” yang bertujuan untuk menjelaskan adanya pengaruh positif kualitas jasa terhadap kepuasan debitur dan dimensi kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan debitur.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada debitur Bank BTN Cabang Yogyakarta. Penganbilen sampel dengan menggunakan teknik convenience sampling, dimana sampelnya adalah setiap debitur KPR yang

telah atau baru saja selesai melakukan transaksi perbankan. Sampel yang digunakan sebanyak 96 orang responden.

Variabel penelitiannya adalah kualitas jasa dengan kelima dimensinya sebagai variabel independen dan kepuasan debitur KPR sebagai variabel dependen. Metode yang digunakan penelitian sebelumnya untuk pengolahan data dan analisis menggunakan analisis regresi berganda, determinasi berganda, dan determinasi parsial serta uji asumsi klasik yang terdiri dari multukolonieritas, heterokesdastisitas, normalitas jasa dan uji linearitas. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan taraf signifikansi 5%.

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi reliability, assurance, dan tangible berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan debitur KPR Tabungan Negara Cabang Yogyakarta, sedang dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah dimensi assurance.

2.1.2 Muhammad Syaifuddin (2009)

Kajian hasil penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah skripsi yang ditulis oleh Muhammad Syaifuddin yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Yogyakarta” yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang diberikan di Bank Syariah Mandiri

Cabang Kota Yogyakarta dan seberapa besar tingkat kepuasan serta loyalitas setelah merasakan pelayanan (jasa).

Metode yang digunakan di penelitian ini adalah dengan menggunakan metode statistik dan metode deskriptif yang bertujuan agar penelitian dapat memperoleh hasil yang akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat.

Metode pengolahan dan analisis menggunakan analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi yaitu reliability, reponsiveness, assurance, empathy dan tangible berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Yogyakarta. Sedangkan dimensi yang paling berpengaruh adalah responsiveness.

Perbedaan penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah pada populasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu pada penelitian terdahulu populasinya adalah seluruh debitur KPN BTN Cabang Yogyakarta dan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Yogyakarta, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan populasinya adalah seluruh pasien atau konsumen yang pernah atau masih

menggunakan jasa Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Djojonegoro Kabupaten Temanggung.

2.1.3 Kamalina Din Jannah (Kajian Bisnis 2002)

Kamalina Din Jannah (Kajian Bisnis 2002) jurnal penelitian tentang *Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien*. Variabel penelitian yang digunakan adalah meliputi *Responsiveness, Tangibles, Reliability, Assurance*, serta *Emphaty*.

Hasil penelitiannya tersebut adalah, karakteristik konsumen paling banyak berjenis kelamin perempuan usia 25-44 tahun, pendidikan terakhirnya SLTA dan tingkat pendapatannya kurang dari Rp 300.000 serta berprofesi sebagai pegawai swasta dan menempati ruang kelas 3.

“Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Signifikan Dengan Kepuasan Konsumen”. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel. Dari enam variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan penerimaan pasien koefisien regresinya $-0,50180$, kualitas pelayanan tenaga dokter koefisien regresinya $0,170309$, kualitas koefisien tenaga perawat koefisien regresinya $0,309705$, kualitas makanan dan minuman koefisien regresinya $0,451165$, kualitas pelayanan administrasi dan keuangan koefisien regresinya $0,346140$ dan fasilitas koefisien regresinya $0,194556$. Pada variabel kualitas pelayanan penerimaan pasien bernilai (-), hal ini dikarenakan dilihat dari karakteristik konsumen yang

tingkat pendidikan yang rendah (SLTA) dan tingkat pendapatannya dibawah Rp 300.000, dengan karakteristik tersebut mereka tidak terlalu memikirkan kualitas pelayanan, bagi mereka kalau bisa sembuh dengan biaya yang minimal sudah merasa puas.

“Ada Pengaruh Fasilitas Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen” terbukti yang ditunjukkan dengan nilai R hitung > dari r total ($0,646 > 0,195$).

Atribut yang paling menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan, terbukti dari besarnya bobot efektifitas. Dari total bobot efektifitas ke-6 variabel yang berjumlah 63,552 persen, 51,196 persen disumbangkan oleh kualitas pelayanan, dimana kualitas makanan dan minuman menyumbangkan bobot terbesar yaitu 19,774 persen.

Ada hubungan yang signifikan antara semua karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan konsumen dan jenis ruangan) dengan kepuasan konsumen.

2.2 Definisi Kualitas

Pada dasarnya penentuan akan kualitas suatu barang/produk/ jasa sulit untuk dilakukan karena tergantung pada tanggapan responden atau

klien terhadap apa yang diterima melakukan pembelian produk atau jasa tersebut.

Pada situasi sekarang ini dimana banyaknya persaingan antar perusahaan membuat setiap perusahaan harus mempunyai keunggulan tersendiri dibandingkan dengan perusahaan lain. Salah satu yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menciptakan sebuah produk atau jasa adalah dengan mengeluarkan produk atau jasa yang berkualitas. Dengan begitu dapat memberikan kepuasan konsumen dalam membelanjakan produk atau jasa tersebut sehingga konsumen atau klien biasa menjadi loyal.

Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil (produk dan jasa), menurut Goetsch & Davis (1994) dalam Tjiptono (2005; 110) mendefinisikan “kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” . Sedangkan menurut Buddy (1997) dalam Anis Wahyuningsih (2002;10) “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Sedangkan definisi kepuasan menurut Kotler (1997;49) adalah “ seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat . ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen atau sebuah perusahaan dapat memberikan

kualitas bila produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*) yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan poses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

2.3 Persepsi Terhadap Kualitas.

Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. Gravin (1988) dalam Fandy Tjiptono (2005:113-114), mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat

berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi-definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2. *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual.

3. *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitas bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

2.4 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah menyebabkan terjadinya persaingan yang

sangat ketat bagi perusahaan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Hal ini tentu membawa perubahan pada kondisi lingkungan usaha pada perusahaan jasa kepada suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan mampu bertahan dan tetap sukses.

Pelayanan merupakan segala perbuatan yang dilakukan suatu pihak pada pihak lain yang tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta produknya tidak selalu berkaitan dengan produk fisik. Kotler (1988) dalam Lupiyoadi (2006;5).

Definisi kualitas pelayanan Parasuraman dkk (1996) dalam Lupiyoadi (2006:181) adalah keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya., pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Salah satu pendekatan kualitas jasa atau pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Parasuraman, dkk (1998) dalam Lupiyoadi (2006;181) menjelaskan jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat

dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas jasa atau kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan, baik standar pelayanan internal maupun eksternal akan menghasilkan pelayanan terbaik pada kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen merupakan cara bagi perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas jasa merupakan hal mendasar yang menjadi tingkat keunggulan yang dapat diberikan oleh perusahaan terhadap konsumennya. Lehtinen & Lehtinen (1991) dalam Tjiptono (2005;135), membagi dimensi dalam kualitas jasa menjadi dua dimensi, yakni : *process quality* (faktor yang dievaluasi pelanggan selama jasa disampaikan) dan *output quality* (faktor yang telah dievaluasi setelah jasa disampaikan).

Gronroos (1990, 2000) dalam Tjiptono (2005;135), membagi dimensi dalam kualitas jasa menjadi tiga bagian, yaitu : *technical quality* (*outcome related dimension*), pelanggan menganggap bahwa penyedia jasa, para karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk

memecahkan masalah pelanggan secara profesional. *Image related dimension*, pelanggan meyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya, memberika *value for money* yang selayaknya, dan mencerminkan kinerja dan nilai positif, serta *process related dimension* yang ketiganya lebih menekankan evaluasi kualitas jasa dari aspek output, proses dan citra.

Hasil penelitian Pasuraman, dkk (1988) dalam Tjiptono (2005;133) terhadap beberapa jenis jasa berhasil mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa yang dilakukan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas jasa tersebut adalah :

1. Reliabilitas atau keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan

dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.6 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa

Untuk menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya. Model pengukuran kualitas jasa yang paling banyak digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1995). Mereka menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*.

Model pengukuran kualitas pelayanan tersebut menghasilkan skala SERVQUAL, yaitu pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur ekspektasi konsumen dan persepsi konsumen yang merupakan kesenjangan (*gap*) yang ada pada model kualitas jasa. Penelitian yang

dilakukan Parasuraman dkk (1985) tersebut menggunakan skala satu sampai tujuh, yang menunjukkan tingkat layanan yang diterimanya.

Metode Servqual didasarkan pada gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman (Zulian Yamid, 2001), kualitas pelayanan merupakan fungsi gap antara harapan konsumen terhadap pelayanan dan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Harapan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan permintaan yang wajar bagi perusahaan sebagai penyedia pelayanan jasa. Seringkali harapan konsumen diartikan sebagai permintaan yang ideal bagi konsumen itu sendiri sedangkan persepsi konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap pelayanan yang telah dirasakan. Kualitas pelayanan adalah selisih dari pelayanan yang dirasakan atau persepsi konsumen dengan pelayanan ideal atau harapan konsumen. Kualitas pelayanan ini disebut dengan gap atau kesenjangan kualitas pelayanan, sehingga dirumuskan sebagai berikut :

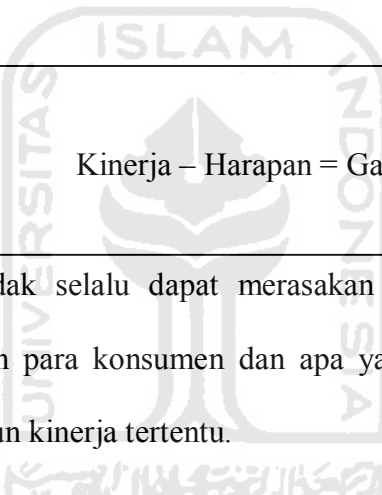
Dimana :

1. Jika gap positif ($\text{kinerja} > \text{harapan}$) \rightarrow layanan dinyatakan “surprise” dan sangat memuaskan.
2. Jika gap nol ($\text{kinerja} = \text{harapan}$) \rightarrow layanan dinyatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap negatif ($\text{kinerja} < \text{harapan}$) \rightarrow layanan dinyatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

2.7 Model Kualitas Pelayanan Jasa

Parasuraman dkk (Kotler,2000), merumuskan model kualitas pelayanan yang menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang dikehendaki, mengukur perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu jasa atau pelayanan serta persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya adalah sebagai berikut :

1. Gap antara persepsi manajemen dan harapan konsumen.


$$\text{Kinerja} - \text{Harapan} = \text{Gap}$$

Manajemen tidak selalu dapat merasakan dengan tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen dan apa yang diinginkan karyawan dalam menyusun kinerja tertentu.

2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.

Manajemen mungkin dapat mempersepsikan keinginan konsumen dengan tepat namun tidak menetapkan suatu standar kualitas yang memeperkuat tingkat mutu pelayanan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Karyawan mungkin kurang terlatih dan tidak dapat memenuhi standar yang ditetapkan.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Harapan pelanggan yang dipengaruhi oleh pernyataan perwakilan perusahaan yang berbeda dengan kenyataan yang diterima konsumen.

5. Gap antara jasa yang diterima dan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi ketika konsumen salah dalam mempersiapkan pelayanan yang diberikan.

2.8 Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler yang membedakan barang dan jasa yaitu :

1. Intangible (tidak berwujud)

Maksud dari jasa bersifat intangible ialah jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum konsumen membeli jasa tersebut.

2. Inseparability (tidak dapat dirasakan)

Maksudnya adalah jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu baru baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Variability (variasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardize out put, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan.

4. Perishability (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditi yang tidak tahan lama disimpan dan tidak tahan lama.

2.9 Harapan dan Kepuasan Konsumen

2.9.1 Harapan Konsumen

Harapan konsumen dibentuk dan dilandasi oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman dimasa lampau, opini teman, informasi dan janji perusahaan. Selain itu, harapan konsumen juga mempunyai peran yang penting dalam menentukan kualitas dari jasa atau produk. Menurut Olson dan Dover (Tjiptono, 1996) harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan dasar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

2.9.2 Kepuasan Konsumen

Dalam memuaskan konsumen perusahaan perlu menaruh perhatian ekstra karena akan berpengaruh pada loyalitas konsumen pada

perusahaan. selain itu juga perusahaan perlu mengetahui akan persoalan yang terjadi jika konsumen tidak puas maupun puas dari produk atau jasa yang ditawarkan. Karena yang paling banyak yang berhubungan langsung dengan kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen adalah distributor, retailer dan konsumen.

Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2006). Sedangkan Day dalam Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk atau jasa yang dirasakan oleh pemakainya (Tjiptono, 1995).

Engel memberikan definisi tentang kepuasan konsumen, yaitu evaluasi dari setelah konsumen melakukan pembelian dimana alternatif yang digunakan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, 1995).

Dari berbagai definisi diatas disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja yang dirasakan konsumen dibawah harapan maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasa surprise.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap pruduk, jasa atau produsen tertentu, pihak konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor dan dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu manufaktur (Bambang Tri Cahyono, 1996: 192) antara lain :

1. Kinerja karakteristik operasi pokok atas produk inti yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan, yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal digunakan.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
6. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dari reputasi produk serta tanggung jawab produsen (perusahaan) terhadapnya.

Kepuasan konsumen akan terbentuk dari selisih harapan dan kinerja. Manfaat yang akan diperoleh perusahaan atas kepuasan konsumen adalah :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Memberikan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh meningkat.

2.9.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen sangat penting dilakukan oleh perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa. Karena pengukuran ini dapat dianggap sebagai umpan balik konsumen terhadap perusahaan serta dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi kepuasan konsumen.

Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen (Tjiptono, 2005), diantaranya :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang beorientasi pada konsumen perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya pada konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran, kartu komentar, dan lain sebagainya.

2. Survey kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan umumnya dilakukan dengan metode survey kepada pelanggan yang dilakukan melalui surat atau pos, dan wawancara probadi. Dari survey ini diharapkan perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan yang dapat dijadikan tolak ukur terhadap kinerja kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

a. Directly reported satisfaction

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan.

b. Derived satisfaction

Pertanyaan yang diajukan menyangkut harapan dan kinerja yang dirasakan.

c. Problem analysis

Responden diminta mengungkapkan dua hal pokok, yaitu mengenai masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari organisasi dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. Importance-performance analysis

Responden diminta meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja setiap elemen tersebut.

3. Pembelanjaan ghaib (*ghost shopping*)

Pembelanjaan ghaib adalah memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan dan perusahaan pesaing, kemudian mereka melaporkan temuannya mengenai kekuatan berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. Analisis pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi kembali pelanggan yang sudah tidak lagi memakai produk atau jasa perusahaan atau pindah ke produk atau jasa perusahaan pesaing.

2.10 Ruang Lingkup Rumah Sakit

2.10.1 Pengertian Rumah Sakit

1. Rumah sakit adalah organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang

berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (American Hospital Association, 1974).

2. Rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesional kesehatan lainnya yang diselenggarakan (Walper dan Pena, 1987).
3. Departemen Kesehatan RI menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan rumah sakit umum ialah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialistik dan sub spesialistik (Soeyadi, 1996).

2.10.2 Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit

Tugas umum berdasarkan Peraturan Daerah No.28 Tahun 1995 Bab III Pasal 3 adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna serta mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dan upaya peningkatan dan pencegahan serta upaya rujukan (Soeyadi dan Suhartini, 1996).

Dalam Undang-Undang No.23/29 Pasal 57 tercantum fungsi rumah sakit yaitu melaksanakan upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan, upaya kesehatan penunjang dan kesehatan tetap dengan memperhatikan fungsi sosial (Saleh KW, 1992).

2.10.3 Jenis Rumah Sakit di Indonesia

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rumah sakit di Indonesia dapat dibedakan atas dua macam jika ditinjau dari kepemilikannya, yaitu :

1. Rumah sakit pemerintah.

Rumah sakit pemerintah itu sendiri terbagi atas tiga macam, yaitu :

- a. Rumah sakit pemerintah pusat

Departemen Kesehatan adalah rumah sakit yang dikelola oleh departemen kesehatan serta departemen lain dimana peranan departemen kesehatan disini ialah merumuskan kebijakan pokok bidang kesehatan saja yang harus dipakai sebagai landasan dalam melaksanakan upaya-upaya kesehatan.

- b. Rumah sakit pemerintah daerah

Sesuai dengan Undang-Undang Pokok Pemerintah Daerah No.5 Tahun 1974, maka semua rumah sakit yang berada di daerah dikelola oleh pemerintah daerah. Pengelolaannya tidak hanya dalam hal pembiayaan saja tetapi juga dalam bidang kebijakan, seperti menyangkut pembangunan sarana rumah sakit, peralatan maupun penetapan tarif. Peranan Departemen Kesehatan disini hanya merumuskan kebijakan pokok upaya kesehatan, disamping dalam batasan-batasan tertentu yang terus membantu dalam hal

pembayaran, tenaga maupun obat-obatan yakni dalam rangka menjalankan asas pembantuan dari sistem pemerintahan di Indonesia. Namun masa sekarang dan mendatang, rumah sakit pemerintah telah mampu mengelola pendapatan yang diperolehnya secara mandiri (Prinsip Swadana).

Penyebab utamanya adalah disuatu pihak kemampuan yang semakin membaik sehingga telah cukup mampu untuk membiayai pelayanan kesehatan secara mandiri.

2. Rumah sakit swasta

Masuknya pihak swasta sebagai pemilik modal sesuai Undang-Undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 menyebabkan rumah sakit yang dikelola bersifat komersial dan berorientasi mencari keuntungan. Meskipun begitu fungsi sosial rumah sakit tetap dipertahankan yakni mewajibkan rumah sakit swasta untuk menyediakan sekurang-kurangnya 20% dari tempat tidur yang ada untuk digunakan oleh masyarakat golongan tidak mampu. Jika ditinjau dari kemampuan yang dimiliki, rumahsakit di Indonesia dibedakan atas : (Azrul Anwar, 1990)

a. Rumah Sakit Kelas A

Rumah sakit kelas A ialah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan dokter spesialis dan sub spesialis yang luas. Oleh pemerintah rumah sakit kelas A ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi atau disebut pula rumah sakit pusat.

b. Rumah Sakit Kelas B

Rumah sakit kelas B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dengan sub spesialis terbatas. Rumah sakit ini didirikan disetiap ibu kota provinsi yang menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten atau kotamadya.

c. Rumah Sakit Kelas C

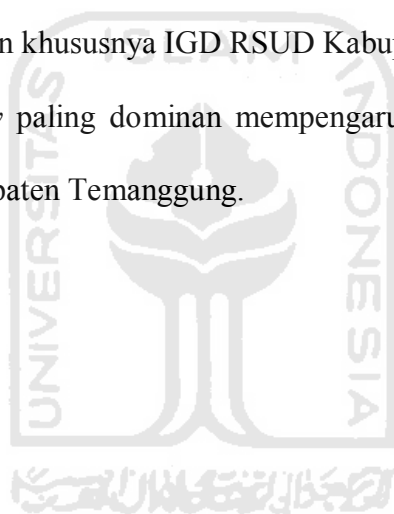
d. Rumah Sakit Kelas D

e. Puskesmas Pembantu.

3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari masalah atau pertanyaan peneliti yang masih perlu diuji kebenarannya. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan IGD RSUD Kabupaten Temanggung secara keseluruhan telah memuaskan konsumen.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen khususnya IGD RSUD Kabupaten Temanggung.
3. Dimensi *reliability* paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen IGD RSUD Kabupaten Temanggung.



BAB III

METODE PENELITIAN

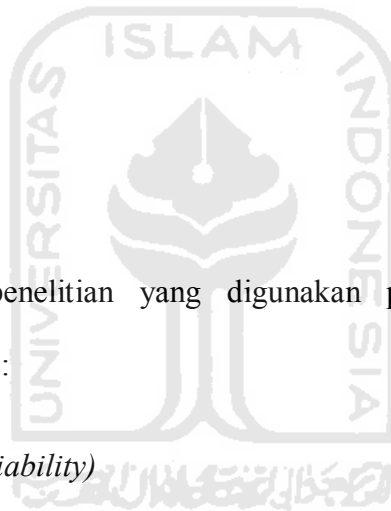
3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung khususnya bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo 67 Temanggung, Kabupaten Temanggung.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan peneliti adalah dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)
2. Bukti fisik (*tangibles*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)



3.3 Devinisi operasional variabel

Untuk lebih memperjelas dan menyamakan pengertian tentang indikator-indikator yang diukur, maka diberikan penjelasan sebagai berikut:

3.3.1 Karakteristik Konsumen

Menggambarkan pengelompokan responden kedalam kategori-kategori berdasarkan :

1. Gender

Gender sering berpengaruh pada sikap seseorang terhadap objek.

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia

Usia merupakan variabel sosial ekonomi yang seringkali digunakan sebagai barometer tingkat kematangan dalam berfikir atau menentukan pilihan.

- Kurang dari 25 tahun
- 25 tahun – 40 tahun
- Lebih dari 40 tahun

3. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan terakhir yang diselesaikan oleh responden.

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- Lainnya

4. Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu aktifitas yang dilakukan setiap hari oleh responden.

- Pegawai negeri / TNI / POLRI
- Pegawai Swasta / Wiraswasta
- Petani
- Pelajar / Mahasiswa
- Ibu Rumah Tangga/ Pensiunan



5. Pendapatan / uang saku rata-rata dalam satu bulan.

Pendapatan merupakan jumlah pendapatan per bulan atau pendapatan rata-rata dalam satu bulan yang diperoleh koresponden.

- Kurang dari Rp. 1.000.000
- Rp.1.000.000 – Rp. 5.000.000
- Lebih dari Rp. 5.000.000

3.3.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen ialah respon yang diberikan konsumen terhadap evaluasi purnabeli dimana mencakup kesesuaian antara harapan dengan kinerja, didalam penelitian, kepuasan konsumen diasumsikan sebagai kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung.

3.3.3 Harapan

Harapan konsumen sangat penting berkenaan dengan indikator yang telah diharapkan ketika konsumen berkeinginan berobat di RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Pengukuran masing-masing dimensi variabel harapan, digunakan lima skala sebagai alternatif jawaban, yaitu : sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting, dan sangat tidak penting.

Variabel yang digunakan untuk mengukur harapan konsumen dalam penelitian ini meliputi; keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) yang akan diuraikan sebagai berikut:

a. Reliability (keandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Adapun yang menjadi variabel keandalan (*reliability*) dalam penelitian ini yaitu :

Tenaga Medis :

1. Kemampuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pasien oleh tenaga medis.
2. Kemampuan dalam menangani live saving untuk pasien dewasa maupun anak-anak.
3. Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera apabila pasien atau keluarga pasien yang menunggu membutuhkan bantuan.
4. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.

5. Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan terampil dan efektif yang mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.

Tenaga Non Medis :

1. Kemampuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pasien oleh tenaga non-medis.
2. Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera apabila pasien atau keluarga pasien yang menunggu membutuhkan bantuan.

b. Bukti fisik (*tangibles*)

Yaitu penampilan fisik, peralatan personel dan sarana komunikasi. Variabel bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kebersihan ruang IGD maupun lingkungan sekitar rumah sakit.
2. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas medis dan non-medis.
3. Peralatan atau teknologi medis yang modern.
4. Kondisi penerangan rumah sakit secara keseluruhan.
5. Suasana rumah sakit khususnya IGD yang nyaman bagi pasien dan keluarga yang menunggu.

6. Tenaga medis maupun non-medis mengenakan pakaian atau seragam yang sesuai atau seragam khusus IGD maupun tanda pengenal/identitas yang disediakan dari rumah sakit.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yakni kesediaan para karyawan dalam menangani dengan segera apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen, yang menjadi variabel daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini adalah :

Tenaga Medis :

1. Tenaga medis mampu melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Mampu memberikan pertolongan pertama saat dibutuhkan konsumen dengan segera.
3. Memberikan perawatan medis yang konsistensi.
4. Tanggap dalam menangani keluhan pasien.
5. Kejelasan informasi yang akurat dalam penyampaian jasa ke konsumen.
6. Selama penanganan tenaga medis atau dokter menjelaskan penyakit yang diderita dan rencana tindakan yang akan dilakukan.

Tenaga non-Medis :

1. Tenaga non-medis mampu memberikan pelayanan dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Kejelasan informasi yang akurat dalam penyampaian informasi ke konsumen.

d. Jaminan (*assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan baik tenaga medis maupun non-medis, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Variabel jaminan (*assurance*) dalam penelitian ini meliputi :

Tenaga Medis :

1. Tenaga medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat.
2. Mampu memberikan kemudahan dalam penerimaan pasien.
3. Memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien.
4. Kemampuan menjaga kerahasiaan rekam medis pasien.

Tenaga Non-Medis :

1. Tenaga non-medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat.

2. Mampu memberikan kemudahan dalam penerimaan pasien.
3. Memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien.

e. Empati (*empathy*)

Adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen.

Variabel Empati (*empathy*) dalam penelitian ini adalah :

Tenaga Medis :

1. Tenaga medis dapat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial
2. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarganya.
3. Dapat memahami kondisi pasien.

Tenaga Non-Medis :

1. Tenaga non-medis dapat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial
2. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarganya.
3. Dapat memahami kondisi pasien.

3.3.4 Kinerja

Kinerja IGD RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung sangat penting berkenaan dengan indikator yang telah diterimanya ketika pelanggan atau konsumen berobat di RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung khususnya pada bagian IGD. Kinerja merupakan evaluasi konsumen setelah menggunakan produk barang ataupun jasa.

Adapun indikator dari variabel kinerja adalah sama halnya pada variabel harapan. Sedangkan pengukurannya digunakan lima skala sebagai alternatif jawaban yaitu : sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis data

Ada dua jenis data yang sering digunakan dalam penelitian, yakni :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari responden. Data primer ini diperoleh melalui pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dengan pasien atau keluarga pasien yang mewakilinya.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriyanto dan Supomo, 1999). Data sekunder diperoleh dari segala sumber informasi yang berkenaan dengan objek penelitian.

3.4.2 Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara Tanya jawab kepada pasien atau keluarga yang mewakilinya untuk dijadikan sample penelitian

2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penelitian pasien tentang kualitas pelayanan IGD RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung khususnya tentang lima dimensi kualitas pelayanan; keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*).

3.5 Pupolasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto dan Subagyo, 1993). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang mewakili yang menggunakan jasa IGD RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya) (Djarwanto dan Subagyo, 1993). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yaitu peneliti menyeleksi anggota populasi yang paling mudah untuk memperoleh datanya, yaitu konsumen atau pasien yang pernah atau masih menggunakan jasa Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Djojonegoro Kabupaten Temanggung.

Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus (Boedijoewono,2001) sebagai berikut :

$$n = 0.25 \left[\frac{(Z_{1/2}\alpha)}{E} \right]^2$$

Keterangan :

E : kesalahan maksimum yang diperbolehkan dan dapat ditolerir oleh peneliti.

Z : Luas kurva normal standar (dapat dilihat pada tabel Z).

n : jumlah sampel untuk mengetahui berapa sampel yang akan diambil.

α : tingkat kesalahan data yang ditoleransi peneliti.

Dasar penentuan sampel dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ karena pada umumnya taraf kesalahan dalam pengujian statistik ditetapkan sebesar 5%. Karena telah ditentukan $\alpha = 5\%$, maka $(Z_{1/2\alpha}) = 1.96$ (dari tabel Z), dan tingkat kesalahan maksimum yang mungkin terjadi pada penyebaran kuesioner adalah tidak lebih dari 10% atau $E = 0.1$. jika lebih dari 10% maka penyebaran kuesioner tidak dapat diteruskan karena data yang diperoleh akan menjadi tidak valid.

Dari data diatas, maka jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak :

$$n = 0.25 \left[\frac{1.96}{0.1} \right]^2$$

$$n = 96.04$$

$$n \approx 96$$

Dengan demikian besarnya sampel minimum yang diambil dalam penelitian ini adalah 96 responden. Dalam hal ini penulis menambah

sampel sebesar 10% dari jumlah sampel minimum. Nilai 10% ini digunakan untuk mengantisipasi kuesioner yang rusak atau tidak kembali kepada penulis dengan harapan agar jumlah kuesioner yang kembali untuk diteliti jumlahnya bisa diatas atau sama dengan ukuran sampel minimal penelitian. Sehingga total kuesioner yang akan dibagikan kepada responden sebanyak 105 kuesioner.

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya, dimana pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS. Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan metode korelasi Pearson yang rumusnya adalah :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} - \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi antar butir (x) dengan skor variabel (y)

n = jumlah responden yang diuji coba

Σx = jumlah skor butir (x)

Σy = jumlah skor variabel (y)

Σx^2 = jumlah skor butir (x) kuadrat.

Perhitungan sah atau tidak suatu butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan hasil korelasi item pertanyaan dan skor total dengan korelasi kritis atau korelasi tabel ($R_h > R_t$) (Supardi, 2005). Jika nilai korelasi setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai kritis atau korelasi tabel maka item tersebut bisa dikatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat diandalkan sebagai alat pengumpul data serta mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Instrumen yang reliabel akan dihasilkan data yang sesuai dengan kenyataan. Dari berbagai

metode yang tersedia bagi instrumen, metode Spearman-Brown dipilih oleh peneliti karena kesederhanaan dan kemudahannya.

Uji reliabilitas dicari dengan rumus sebagai berikut : (Hadi, 1991).

$$r_{11} = \frac{r^2_{xy}}{(1 + r_{xy})}$$

Dimana :

r_{11} = koefisien reliabilitas

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor belahan y1 dan belahan y2

Dalam menguji reliabilitas dengan teknik ini, skor yang diperoleh dikelompokkan menjadi dua berdasarkan belahan bagian butirnya. Dengan teknik ganjil-genap, skor butir bernomor ganjil akan dikelompokkan sebagai belahan pertama dan skor butir bernomor genap akan dikelompokkan sebagai belahan kedua. Selanjutnya skor belahan pertama akan dikorelasikan dengan skor belahan kedua sehingga diperoleh nilai r_{xy} . Nilai reliabilitas diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai dari tabel r (product moment). Jika nilai $r_{11} > r$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan tidak reliabel, namun jika ternyata $r_{11} < r$, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel.

3.7 Metode Analisis Data

Proses analisis merupakan usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan perihal rumusan-rumusan dan hal-hal yang diperoleh dalam proyek penelitian. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dengan merinci dan menjelaskan keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat. Analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi data yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Data yang terkumpul dalam penelitian pemasaran, misalnya dari kuesioner, biasanya memiliki nilai yang beragam sehingga akan sulit dan kurang bermakna apabila harus mengartikan tiap nilai yang diperoleh. Sebagai alternatif maka digunakan suatu nilai yang cenderung merupakan nilai sentral yang mewakili nilai semua data dalam kuesioner. Data tersebut biasanya tercantum dalam bentuk tabel dan dianalisis berdasarkan data dalam tabel tersebut.

3.7.2 Analisis Kuantitatif.

Analisis statistika yaitu analisis dengan menggunakan teknik statistika untuk membuktikan hipotesis tertentu yang diajukan sebelumnya. Kemajuan pesat dibidang komputer mempermudah proses analisis data dengan bantuan software statistik tertentu, misalnya SPSS.

3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari keandalan pelayanan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) terhadap kepuasan kosndumen dalam menggunakan jasa di IGD RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung. Formula regresi yang digunakan untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

x_1 = reliability

x_2 = tangibles

x_3 = responsiveness

x_4 = assurance

x_5 = empathy

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

Analisis ini menggunakan analisis regresi berganda karena analisis ini berusaha menghubungkan variabel X yang banyaknya lebih dari satu yaitu kualitas jasa RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung khususnya bagian Intalasi Gawat Darurat yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan pelayanan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien sebagai variabel Y.

3.7.2.2 Korelasi Berganda (R)

Suatu analisa yang digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara suatu variabel dengan variabel yang lain. Dalam masalah ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu motivasi pembelian sebagai variabel (x) dengan keputusan pembelian sebagai variabel (y) untuk memperoleh nilai persamaan koefisien korelasi dapat digunakan persamaan normal sebagai berikut (Sugiyono, 1998, hal.148)

$$R = \frac{n\sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\}\{n\sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan :

R = Nilai koefisien korelasi

y = Variabel dependen

x = Variabel Independen

3.7.2.3 Koefisien Determinansi (R^2)

Koefisien determinansi (R^2) menunjukkan besarnya prosentase variasi dari variabel independen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dependen. Besarnya koefisien determinansi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 Y + b_2 \sum x_2 Y + \dots + b_n \sum x_n Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinansi

x_1, x_2, \dots, x_n = Variabel independen

Y = Variabel dependen

n = Jumlah sampel

b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien regresi

3.7.2.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) secara serentak terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) maka digunakan uji F. Adapun langkah pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$ Artinya variabel-variabel independen secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$ Artinya variabel-variabel independen secara serentak berpengaruh terhadap variabel dependen

2. Menghitung harga statistik pengujian dengan rumus :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah data dalam variabel

R^2 = Koefisien determinasi

3. Menentukan nilai F tabel dengan taraf signifikansi (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = $(n-k-1)$.

4. Kriteria Pengujian

Ho diterima bila : $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

Ho ditolak bila : $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$

5. Pengambilan keputusan dengan membandingkan antara nilai F hitung dengan F tabel.

3.7.2.5 Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Untuk mengetahui variabel independen (harga, kualitas, pelayanan, model / bentuk, Harga diri) secara parsial terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) maka digunakan uji t. Adapun langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis :

Ho : $b_1 = 0$ Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ha : $b_1 \neq 0$ Artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Menghitung harga statistik pengujian dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Keterangan :

$t \text{ hitung}$ = Harga statistik t

b_1 = Koefisien regresi

Sb_1 = Standar error dari koefisien regresi (b)

3. Menentukan nilai t dengan taraf signifikansi (α) = 5%, derajat kebebasan (df) = $(n-1-k)$ dan pengujian dua sisi.

4. Kriteria Pengujian

H_0 diterima bila : $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

H_0 ditolak bila : $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

5. Pengambilan kesimpulan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel.

3.7.2.6 Korelasi Parsial (r)

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), jika variabel independen (X) yang lain dianggap konstan (dikontrol). Adapun rumus koefisien korelasi parsialnya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{r_{y1-23\dots k} - (r_{yk-23\dots k(k-1)})(r_{1k-23\dots k(k-1)})}{\sqrt{(1-r^2_{yk-23\dots k(k-1)})}\sqrt{(1-r^2_{1k-23\dots k(k-1)})}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi parsial

Y = Variabel independen

X_{1,2,3...} = Variabel dependen

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil RSUD Kabupaten Temanggung

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung didirikan oleh pemerintah Belanda pada tahun 1907. Pada tahun 1987 menjadi Rumah Sakit tipe C. Kemudian pada tahun 1990 melakukan pengembangan area, dari semula 10.500 m² menjadi 17.900 m². Pada tahun 1994 RSUD Kabupaten Temanggung mendapat predikat RS Sayang Bayi. Pada tahun 1996 mendapat akreditasi dalam 5 pelayanan, dan pada tahun 2001 mendapatkan akreditasi dalam 12 pelayanan, kemudian melakukan pengembangan area tanah menjadi 25.885 m².

Dengan adanya perkembangan tersebut, RSUD Kabupaten Temanggung dipimpin oleh seorang direktur. Direktur RSUD Kabupaten Temanggung adalah sebagai berikut :

1. dr. Soedirman 1930 – 1935
2. dr. Maryaban 1935 – 1940
3. dr. Soetjipto 1940 – 1945
4. dr. R. Soenardi Said 1945 – 1950
5. dr. R. Soerono Poerwadi Hardjo 1950 – 1957
6. dr. Agus Cahyadi 1957 – 1965

7. dr. Hartono 1965 – 1980
8. dr. Abdoel Rasim 1980 – 1989
9. dr. Soedarjati 1989 – 1999
10. dr. Adi Midjaja, Sp.A, M.Kes 1999 – 2008
11. dr. Artiyono, M.Kes 2008 – Sekarang

4.1.1 Letak RSUD Kabupaten Temanggung

RSU Kabupaten Temanggung terletak dikelurahan Temanggung I, Kecamatan Temanggung dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Sungai Kuas
- Sebelah Timur : Sungai Pacar
- Sebelah Selatan : Rumah Penduduk
- Sebelah Barat : Jalan Ke Desa Jurang

4.1.2 Visi RSUD Kabupaten Temanggung

BERSATU UNTUK MAJU DAN SEJAHTERA.

- Mengandung filosofi dasar adalah untuk mewujudkan RSUD Temanggung yang lebih baik, diperlukan adanya tekad semua komponen baik unit-unit pelayanan, unit penunjang pihak manajemen RS untuk :

- BERSATU, menyatukan semua potensi SDM di RSUD agar mampu mengelola sarana dan prasarana yang ada untuk pelayanan kesehatan secara terarah, didasarkan pada program yang mantap, pelaksanaan yang tepat, serta pengawasan yang ketat sehingga Kemajuan Dalam Pelayanan Kesehatan dapat tercapai.
- MAJU, mengandung makna terwujudnya kondisi pelayanan yang terus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan teknologi kedokteran dan berorientasi pada upaya untuk terwujudnya masyarakat pengguna Rumah Sakit yang Sejahtera.
- SEJAHTERA, mengandung makna tercukupinya kebutuhan pelayanan kesehatan yang prima sehingga tercapai kesembuhan dan kepuasan bagi pengguna Rumah Sakit.

4.1.3 Misi RSUD Kabupaten Temanggung

- Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dengan mengutamakan mutu, keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan Rumah Sakit.
- Memberikan pendidikan kesehatan yang menyeluruh baik untuk institusi pendidikan maupun karyawan.

4.1.4 Tujuan RSUD Kabupaten Temanggung

1. Meningkatkan jaringan, mutu dan akses pelayanan kesehatan
2. Meningkatkan jaminan kesehatan bagi penduduk miskin,
3. Meningkatkan ketersediaan sumber daya kesehatan yang memadai
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

4.1.5 Motto RSUD Kabupaten Temanggung

Kesembuhan dan kepuasan pasien merupakan kebahagiaan kami.

4.1.6 Langkah-Langkah Strategi RSUD Kabupaten Temanggung

1. Mengembangkan / relokasi sarana fisik pelayanan yang ideal baik lokasi maupun tata ruang sesuai dengan master plan.
2. Merevisi penyesuaian pola tarif pelayanan sesuai / mendekati real cost
3. Mengusahakan menjadi rumah sakit badan layanan umum.
4. Mengantisipasi pelayanan yang tidak berpihak dengan rumah sakit serta mengajak kerjasama dokter dan tenaga yang ada di rumah sakit untuk mendukung jalan pelayanan rumahsakit dengan sistem keterbukaan dan rembuk bersama.

4.1.7 Jenis Pelayanan.

a. Pelayanan Rawat Jalan.

- 1) Poli Penyakit Dalam
- 2) Poli Penyakit Syaraf
- 3) Poli penyakit THT
- 4) Poli Penyakit Bedah
- 5) Poli Penyakit Anak Dan Tumbuh Kembang
- 6) Poli Penyakit Obsgyn Dan KB
- 7) Poli Penyakit Mata
- 8) Poli Penyakit Gigi Dan Mulut
- 9) Poli Penyakit Jantung
- 10) Poli Penyakit Kulit Dan Kelamin
- 11) Radiologi
- 12) Rehabilitasi Medis
- 13) Hemodialisa

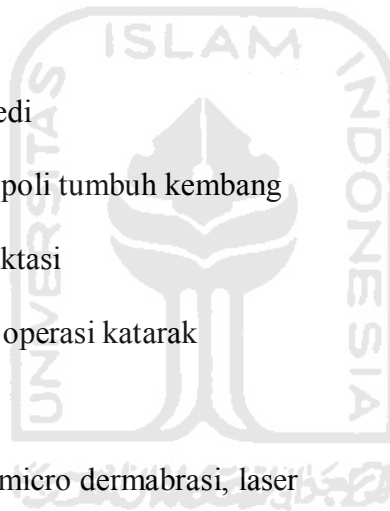
b. Pelayanan Rawat Inap

- 1) Ruang Flamboyan (Penyakit Dalam) 35tt
- 2) Ruang Cempaka (Bedah 20tt Dan THT 10tt)
- 3) Ruang Seruni (Anak, Kulit, Mata, Syaraf) 25tt
- 4) Ruang Mawar (Kebidanan 15, Kandungan 7tt)
- 5) ICU 6tt
- 6) Dahlia 15tt

- 7) Wijayakusuma 6tt
- 8) Anggrek 6tt
- 9) Bugenvile 10tt
- 10) Aster 10tt

4.1.8 Spesifikasi Pelayanan

- a. Penyakit dalam ; rencana pelayanan hemodialisa
- b. Syaraf; EEG
- c. Bedah, Orthopedi
- d. Penyakit anak; poli tumbuh kembang
- e. Obsgyn, poli laktasi
- f. Penyakit mata, operasi katarak
- g. Gigi mulut
- h. Kulit kelamin, micro dermabrasi, laser
- i. Penyakit jantung
- j. Radiologi, CT Scan, USG



4.1.9 Keunggulan Pelayanan

a. Laboratorium

- 1) Pemeriksaan rutin pemeriksaan kimia klinik / langsung jadi
- 2) Anti dengiu
- 3) ICT TB
- 4) Narkoba
- 5) ICT Malaria
- 6) Analis kimia klinik otomatis / LIS (Laboratorium informasi sistem)

b. Radiologi

- 1) CT SCAN
- 2) USG
- 3) Panoramic
- 4) Rongent Foto Thorax
- 5) CR

c. Pemeriksaan Lain

- 1) Audiometri
- 2) EEG
- 3) Diathermi (pemanasan dalam dengan gelombang pendek)
- 4) Traksi Electric (untuk kasus HNP, LBP, Spondilosis)
- 5) PENS (untuk membantu kesembuhan dengan mengurangi nyeri / sakit)

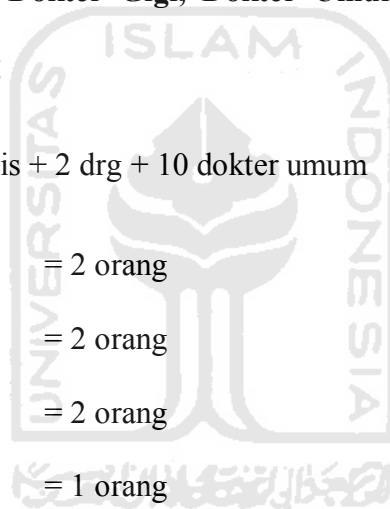
4.1.10 Pembagian Kelas

1. Kelas III : 72 TT = 40%
2. Kelas II : 38 TT = 21%
3. Kelas I : 37 TT = 21%
4. Kelas Utama : 32 TT = 18%

4.1.11 Dokter Spesialis, Dokter Gigi, Dokter Umum Yang Ada Di RSUD Kabupaten Temanggung

Dokter = 13 dokter spesialis + 2 drg + 10 dokter umum

1. Spesialis dalam = 2 orang
2. Spesialis syaraf = 2 orang
3. Spesialis bedah = 2 orang
4. Spesialis mata = 1 orang
5. Spesialis anak = 1 orang
6. Spesialis obsgyn = 2 orang
7. Spesialis kulit kelamin = 1 orang
8. Spesialis THT = 1 orang
9. Spesialis radiologi = 1 orang
10. Spesialis jantung paru = 1 orang
11. Spesialis anestesi = 1 orang
12. Dokter gigi = 2 orang
13. Dokter umum = 10 orang



4.1.12 Tenaga Kesehatan Lainnya.

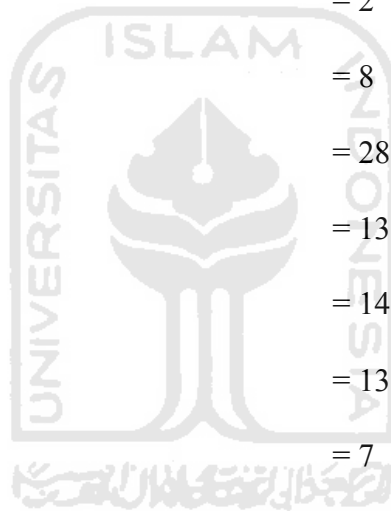
a. Perawatan

- S1 keperawatan NS = 13
- S1/ d IV Keperawatan = 1
- Akademi perawat = 68
- SPK = 18
- D3 Kebidanan / Bidan = 7 / 11
- Akademi Anestesi = 2
- Pekarya Kes/PKC = 2/4

b. Tenaga kesehatan non perawat

- Akademi analis kesehatan = 9
- Akademi fisioterapi = 3
- Akademi gizi = 2
- D. IV APRO = 1
- Ak. Penata Rtg = 2
- Akademi penilik kesehatan = 2
- Akademi teknologi medis = 1
- Apikes = 5
- Apoteker = 2
- D III Farmasi = 3
- D IV Gizi = 1
- S1 SKM = 1

- S2 Kesehatan = 1
 - SAA = 3
 - Sekolah menengah analis kesehatan = 2
 - SPPH = 1
- c. Tenaga umum
- S2 = 1
 - Sarjana = 10
 - Sarjana muda = 2
 - SD = 8
 - SMA = 28
 - SMEA = 13
 - SMKK = 14
 - SMP = 13
 - STM = 7



4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan jalan mengkorelasikan antara skor tiap butir (x) dengan skor total (y) yang merupakan jumlah setiap skor menggunakan rumus korelasi Pearson Moment. Syarat minimum untuk dianggap valid apabila $r_{xy} > r$ tabel. Dari hasil uji validitas diperoleh total sebagai berikut:

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas

Dimensi	No. Item	Koef. Korelasi 30 Responden	Koef. Korelasi 105 Responden	Hasil
Kualitas Pelayanan				
Reliability	X1	0.440	0.707	Valid
	X2	0.602	0.753	Valid
	X3	0.336	0.666	Valid
	X4	0.346	0.663	Valid
	X5	0.428	0.715	Valid
	X6	0.623	0.748	Valid
	X7	0.377	0.540	Valid
Tangibles	X8	0.510	0.777	Valid
	X9	0.348	0.674	Valid
	X10	0.603	0.759	Valid
	X11	0.700	0.795	Valid
	X12	0.572	0.670	Valid
	X13	0.342	0.639	Valid
Responsiveness	X14	0.451	0.745	Valid
	X15	0.350	0.677	Valid
	X16	0.569	0.649	Valid
	X17	0.511	0.557	Valid
	X18	0.566	0.764	Valid
	X19	0.665	0.705	Valid
	X20	0.578	0.705	Valid
Assurance	X21	0.441	0.692	Valid
	X22	0.454	0.654	Valid
	X23	0.682	0.737	Valid
	X24	0.417	0.780	Valid
	X25	0.541	0.747	Valid
	X26	0.382	0.637	Valid
	X27	0.493	0.758	Valid
	X28	0.550	0.689	Valid
Empathy	X29	0.493	0.690	Valid
	X30	0.400	0.591	Valid
	X31	0.541	0.639	Valid
	X32	0.480	0.653	Valid
	X33	0.395	0.639	Valid
	X34	0.610	0.722	Valid

Kepuasan	X1	0.608	0.596	Valid
	X2	0.827	0.563	Valid
	X3	0.680	0.395	Valid
	X4	0.761	0.724	Valid
	X5	0.856	0.692	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan Alpha Cronbach's. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Alpha > 0,6. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Hasil uji reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha Cronbach's 30 Responden	Koef. Alpha Cronbach's 105 Responden	Hasil
Reliability	0.737	0.890	Reliabel
Tangibles	0.768	0.895	Reliabel
Responsiveness	0.803	0.899	Reliabel
Assurance	0.776	0.903	Reliabel
Empathy	0.749	0.861	Reliabel
Kepuasan	0.892	0.798	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011.

4.3 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang menjelaskan tentang gambaran perusahaan yang diteliti menggunakan analisis statistik deskriptif berupa karakteristik konsumen. Karakteristik yang dianalisis

dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, maksud kedatangan, dan frekuensi kedatangan.

Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.3.1 Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin responden

Jenis kelamin merupakan perbedaan jasmani yang memungkinkan adanya perbedaan faktor demografis konsumen dalam menetapkan keputusan dalam menggunakan jasa. Hal tersebut juga mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk atau jasa dan berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Dari hasil kuesioner yang telah disebar, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.3

Jenis Kelamin

Kategori Jenis Kelamin	Frequency	Persentase
Pria	62	59,0
Wanita	43	41,0
Jumlah	105	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2011

Jumlah responden pria sebanyak 59% dan lebih banyak dibanding responden wanita yang sebanyak 41%. Jumlah responden pria yang lebih banyak dibanding responden wanita, hal ini dikarenakan banyaknya

aktifitas yang dikerjakan, sehingga kemungkinan sakit juga lebih besar, dan sebagai pengantar laki-laki sebagai penanggungjawab akan lebih cepat dalam mengurus segala sesuatunya yang berhubungan dengan kebutuhan pasien.

2. Usia Responden

Pengelompokan usia sangat penting karena pada kelompok-kelompok tersebut akan diketahui bagaimana pola perilaku pembelian dari masing-masing kelompok. Dari hasil kuesioner yang telah disebar, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4

Usia Responden

Usia	Frequency	Percent
Kurang dari 25 Tahun	19	18,1
25-40 Tahun	24	22,9
Lebih dari 40 Tahun	62	59,0
Jumlah	105	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2011.

Usia responden dapat dikelompokkan seperti pada tabel 4.4 dan dari hasil pengelompokan terlihat kelompok terbesar responden adalah yang berumur 40 tahun keatas (59,0%), sedangkan kelompok terkecil

berasal dari umur dibawah dari 19 tahun (18,1%). Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen yang menggunakan jasa IGD RSUD Kabupaten Temanggung berusia 40 tahun keatas. Umur bisa menentukan tingkat kedewasaan seseorang sehingga mempengaruhi dalam perilakunya dan cara pemikirannya. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen pada usia ini kesadaran akan kesehatannya meningkat, sehingga ketika merasa sakit maka akan berobat secepatnya ke rumah sakit.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Pengelompokan tingkat pendidikan responden sangat penting karena tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analistis terhadap suatu permasalahan. Dari hasil kuesioner yang telah disebar, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5

Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Frequency	Pencent
Tamat SD	4	3,8
Tamat SMP	17	16,2
Tamat SMU	43	41,0
Tamat Diploma	25	23,8
S1	11	10,5
Lain-lain	5	4,8
Jumlah	105	100,0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011.

Latar belakang pendidikan responden adalah dari tamat SD sampai Sarjana dan lain-lain, dengan responden yang berpendidikan tamat SMU lebih banyak (41,0%), Tamat Diploma (23,8%), tamat SMP (16,2%), Sarjana (10,5%), tamat SD (3,8%) dan lain-lain (4,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa responden pada tingkat pendidikan tamat SMU keatas menunjukkan tingkat pengetahuan dan kesadaran akan kesehatan semakin tinggi, sehingga membuka wawasan mereka akan pentingnya mendapatkan fasilitas kesehatan yang lebih baik pula.

4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan atau profesi yang ditempuh oleh responden dapat dilihat pada hasil pengelompokan sebagai berikut :

Tabel 4.6

Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frequency	Percent
PNS/TNI/POLRI	15	14,3
Wiraswasta	17	16,2
Petani	36	34,3
Pelajar/ Mahasiswa	16	15,2
Ibu Rumah Tangga / Pensiunan	21	20,0
Jumlah	105	100,0

Sumber: Data Primer yang diolah,2011

Secara keseluruhan pada responden memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda, dengan responden yang bekerja sebagai petani jumlahnya lebih dominan sebanyak 34,3%, Pensiunan / Ibu rumah tangga sebanyak 20,0%, wiraswasta sebanyak 16,2%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 14,3% dan pelajar / mahasiswa sebanyak 15,2%. Dari hasil tersebut menunjukkan para pengguna layanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Temanggung mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai petani.

5. Pendapatan Responden

Merupakan pengelompokan rata-rata pendapatan seseorang setiap bulannya yang akan mempengaruhi pola perilaku dalam pembelian jasa. Dari hasil kuesioner yang telah disebar, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7

Pendapatan Responden

Pendapatan	Frequency	Percent
< Rp. 1.000.000	29	27,6
Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	59	56,2
> Rp 5.000.000	17	16,2
Jumlah	105	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan perbulan antara Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00 yaitu sebesar 56,2% , sedangkan yang berpendapatan kurang dari Rp 1.000.000,00 yaitu sebesar 27,6%, dan yang berpendapatan lebih dari Rp 5.000.000,00 yaitu sebesar 16,2%. Responden didominasi oleh konsumen yang berpendapatan antara Rp 1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00 per bulannya, hal ini menunjukkan bahwa dengan pendapatan tersebut akan dapat mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari dan mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik.

6. Maksud Kedatangan Responden

Maksud kedatangan responden di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kab. Temanggung dapat dilihat pada hasil pengelompokan sebagai berikut:

Tabel 4.8

Maksud Kedatangan

Maksud kedatangan	Frequency	Percent
Pasien	27	25,7
Pengantar	78	74,3
Jumlah	105	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2011.

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden yang mengunjungi IGD RSUD Kabupaten Temanggung sebagian besarnya adalah pengantar pasien yakni sebesar 74,3%, sedang responden yang merupakan pasien IGD sebesar 25,7%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pengantar pasien atau keluarga pasien yang menunggu, dikarenakan tingkat kegawatan pasien yang tidak memungkinkan untuk menjadi responden dalam penelitian.

7. Frekuensi Kunjungan Responden

Frekuensi kunjungan yaitu seberapa seringnya responden mengunjungi Instalasi Gawat Darurat RSUD Kab Temanggung dalam 6 Bulan, dai hasil kuesioner yang telah disebarakan, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9

Frekuensi Kunjungan Responden

Frekuensi Kunjungan	Frequency	Pencent
1 kali	67	63,8
2 kali	38	36,2
Jumlah	105	100,0

Sumber : Data Primer yang sedang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden yang mengunjungi IGD RSUD Kabupaten Temanggung 1 kali sebesar 63,8%, dan yang mengunjungi IGD RSUD Kabupaten Temanggung sebanyak 2 kali sebesar 36,2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan jasa layanan IGD RSUD Kabupaten Temanggung hanya sekali dan sangat jarang dikarenakan kecenderungan konsumen hanya datang karena keadaan gawat darurat dan mendadak, sehingga membutuhkan pertolongan pertama di IGD.

4.3.2 Deskriptif Penilaian Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menjelaskan tentang deskriptif penilaian responden terhadap dimensi penelitian yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini diukur dengan penilaian skor masing-masing pernyataan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Cukup Setuju : 3

Setuju : 4

Sangat Setuju : 5

Nilai rata-rata masing-masing responden dikelompokkan dalam kelas interval yang berjumlah 5, sehingga intervalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$interval = \frac{\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dari perhitungan tersebut dapat ditentukan skala distribusi kriteria pendapat responden untuk kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Nilai jawaban 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju = Sangat Tidak Puas
2. Nilai jawaban 1,81 – 2,60 = Tidak Setuju = Tidak Puas
3. Nilai jawaban 2,61 – 3,40 = Cukup Setuju = Cukup Puas
4. Nilai jawaban 3,41 – 4,20 = Setuju = Puas
5. Nilai jawaban 4,21 – 5,00 = Sangat Setuju = Sangat Puas

Hasil analisis deskriptif terhadap dimensi penelitian dapat ditunjukkan dengan tabel berikut :

1. Dimensi *Reliability* (X1)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh bagian instalasi gawat darurat RSUD Temanggung bagi konsumen. Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas dimensi *reliability*.

Tabel 4.10

Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability*.

No	Reliability	Rata-rata	Kriteria
Tenaga Medis			
1	Para tenaga medis mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan pasien.	4,13	Puas
2	Para tenaga medis mampu menangani live saving untuk pasien dewasa maupun anak-anak.	3,95	Puas
3	Para tenaga medis mampu memberikan pelayanan dengan segera apabila pasien atau keluarga pasien yang menunggu membutuhkan bantuan	4,06	Puas
4	Para tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.	4,03	Puas
5	Para tenaga medis mampu memberikan pelayanan dengan terampil dan efektif yang mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.	4,06	Puas
Tenaga nonmedis			
6	Tenaga non-medis mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien maupun keluarga pasien yang menunggu	3,94	Puas
7	Tenaga non-medis mampu memberikan pelayanan dengan segera apabila pasien atau keluarga pasien yang menunggu membutuhkan bantuan.	4,06	Puas
Rata-rata		4,03	Puas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011.

Dari tabel 4.10 diatas dapat dipaparkan bahwa dari penilaian 105 konsumen terhadap 7 butir variabel dimensi *reliability*, bahwa rata-rata penilaian responden terhadap dimensi *reliability* adalah sebesar 4,03 yaitu berada pada kriteria Puas. Penilaian tertinggi terjadi

pada item “ para tenaga medis mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan pasien” yaitu dengan rata-rata sebesar 4,13 (Puas). Sedangkan penilaian paling rendah terjadi pada item “tenaga non medis mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien maupun keluarga pasien yang menunggui” yaitu dengan rata-rata sebesar 3,94 (puas). Hal ini berarti konsumen telah memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi *reliability* (keandalan) RSUD Temanggung bagian Instalasi Gawat Darurat. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis dan non medis mampu memberikan jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh pasien dan keluarganya, tenaga medis mampu menangani live saving untuk pasien dewasa dan anak-anak, tenaga medis dan nonmedis mampu memberikan pelayanan dengan segera, tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif serta mampu memberikan pelayanan dengan terampil dan efektif bagi pasien IGD RSUD Temanggung.

2. Dimensi *Tangibles* (X2)

Yaitu penampilan fisik, peralatan personel dan sarana komunikasi yang digunakan oleh Instalasi Gawat Darurat RSUD Temanggung. Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas dimensi *tangibles*.

Tabel 4.11

Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangibles*.

	Tangibles	Rata -rata	Kriteria
1	Ruang IGD maupun lingkungan sekitar rumah sakit secara keseluruhan bersih.	3,75	Puas
2	Fasilitas medis dan non-medis tersedia dan lengkap	3,75	Puas
3	Peralatan atau teknologi medis yang modern	3,78	Puas
4	Kondisi penerangan rumah sakit secara keseluruhan terang.	3,76	Puas
5	Suasana rumah sakit khususnya IGD yang nyaman bagi pasien dan keluarga yang menunggu	3,90	Puas
6	Tenaga medis dan non-medis mengenakan pakaian atau seragam yang sesuai atau seragam khusus IGD maupun tanda pengenal/identitas yang disediakan dari rumah sakit.	4,09	Puas
	Rata-rata	3,84	Puas

Sumber: Data Primer yang diolah,2011.

Dari tabel 4.11 diatas dapat dipaparkan bahwa dari penialaian 105 konsumen terhadap 6 butir variabel dimensi *tangibles*, bahwa rata-rata penilaian responden terhadap dimensi *tangibles* adalah sebesar 3,84 yaitu berada pada kriteria puas. Penilaian tertinggi terjadi pada item “tenaga medis dan nonmedis mengenakan pakaian atau seragam yang sesuai atau seragam khusus IGD maupun tanda pengenal/identitas yang disediakan” yaitu dengan rata-rata sebesar 4,09 (puas). Sedangkan penilaian paling rendah terjadi pada item “ruang IGD maupun lingkungan sekitar rumah sakit secara keseluruhan bersih” yaitu dengan rata-rata sebesar 3,75 (puas). Hal ini

berarti bahwa konsumen telah memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik) IGD RSUD Temanggung. Hal ini menunjukkan bahwa IGD RSUD Temanggung ruang IGD maupun lingkungan Rumah Sakit bersih, fasilitas medis dan non medis tersedia dan lengkap, menggunakan peralatan medis yang modern , kondisi penerangan rumah sakit yang terang, bersuasana nyaman bagi pasien maupun keluarga serta tenaga medis dan non medis yang menggunakan seragam serta kartu identitas yang telah disediakan oleh RSUD Temanggung.

3. Dimensi *Responsiveness* (X3)

Yakni kesediaan para karyawan dalam menangani dengan segera apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Dari jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas dimensi *responsiveness*.

Tabl 4.12

Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness*

	Responsiveness	Rata-rata	Kriteria
	Tenaga Medis		
1	Pelayanan tenaga medis dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien.	3,80	Puas
2	Para tenaga medis dengan segera memberikan pertolongan pertama saat dibutuhkan pasien	3,91	Puas
3	Para tenaga medis memberikan perawatan medis yang konsistensi	4,00	Puas
4	Para tenaga medis tanggap dalam menangani keluhan pasien	3,94	Puas
5	Para tenaga medis memberikan kejelasan informasi yang akurat dalam menyampaikan jasa ke konsumen/pasien	3,94	Puas
6	Selama penanganan tenaga medis atau dokter menjelaskan penyakit yang diderita dan rencana tindakan yang akan dilakukan.	3,94	Puas
	Tenaga nonmedis		
7	Tenaga non-medis memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen	4,05	Puas
8	Tenaga non-medis memberikan kejelasan informasi yang akurat dalam penyampaian jasa ke konsumen/pasien.	3,86	Puas
	Rata-rata	3,93	Puas

Sumber: data primer yang diolah,2011.

Dari tabel 4.12 diatas dapat dipaparkan bahwa dari penilaian 105 konsumen terhadap 8 butir variabel dimensi *responsiveness*, rata-rata penilaian responden terhadap dimensi *responsiveness* adalah sebesar 3,93 yaitu berada pada kriteria puas. Penilaian tertinggi terjadi pada item “tenaga nonmedis memberikan pelayanan yang sesuai

dengan kebutuhan dan keinginan konsumen” yaitu dengan rata-rata sebesar 4,05 (puas). Sedangkan penilaian paling rendah terjadi pada item “pelayanan tenaga medis dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien” yaitu dengan rata-rata sebesar 3,80 (puas). Hal ini berarti konsumen telah memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) RSUD Temanggung bagian Instalasi Gawat Darurat. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis maupun nonmedis mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, mampu memberikan pertolongan pertama, memberikan perawatan medis yang konsistensi, tanggap dalam menangani keluhan pasien, serta memberikan kejelasan informasi yang akurat kepada pasien/konsumen IGD RSUD Temanggung.

4. Dimensi *Assurance* (X4)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan baik tenaga medis maupun non-medis, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas dimensi *assurance*.

Tabel 4.13

Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan *Assurance*

	Assurance	Rata-rata	Kriteria
	Tenaga medis		
1	Tenaga medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat	3,85	Puas
2	Para medis mampu memberikan kemudahan dalam penerimaan pasien.	3,67	Puas
3	Para medis memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien	3,66	Puas
4	Para medis mampu menjaga kerahasiaan rekam medis pasien.	3,71	Puas
	Tenaga non medis		
5	Tenaga non-medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat	3,85	Puas
6	Tenaga non- medis mampu memberikan kemudahan dalam penerimaan pasien.	3,73	Puas
7	Tenaga non-medis memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien.	3,87	Puas
	Rata-rata	3,76	Puas

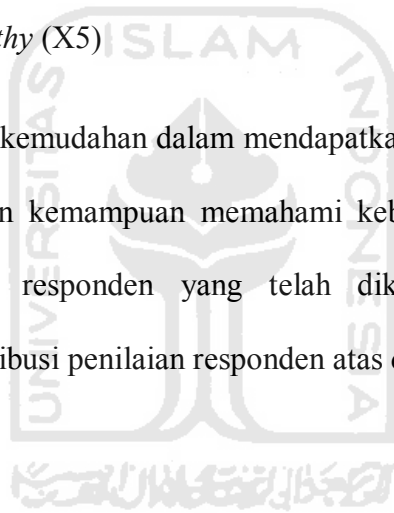
Sumber: Data Primer Yang Diolah,2011.

Dari tabel 4.13 diatas dapat dipaparkan bahwa dari penilaian 105 konsumen terhadap 7 butir variabel dimensi *assurance*, rata-rata penilaian responden terhadap dimensi *assurance* adalah sebesar 3,76 yaitu pada kriteria puas. Penilaian paling tinggi terjadi pada item “tenaga nonmedis memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien” yaitu dengan rata-rata sebesar 3,87 (puas). Sedangkan penilaian paling rendah terjadi pada item “tenaga medis memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien” yaitu dengan rata-rata 3,66 (puas). Hal ini berarti konsumen telah memberikan penilaian

yang baik terhadap dimensi *assurance* (jaminan) IGD RSUD Temanggung. Hal ini menunjukkan bahwa IGD RSUD Temanggung memiliki tenaga medis dan non medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan, mampu memberikan kepuhahan dalam penerimaan pasien, memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien, serta mampu menjaga kerahasiaan rekap medis pasien.

5. Dimensi *Empathy* (X5)

Adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen. Dari hasil jawaban responden yang telah dikumpulkan maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas dimensi *empathy*.



Tabel 4.14

Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Empathy

	Empathy	Rata-rata	Kriteria
	tenaga medis		
1	Tenaga medis dapat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial.	3,72	Puas
2	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarganya	3,93	Puas
3	Tenaga medis dapat memahami kondisi pasien	4,00	Puas
	Tenaga non medis		
4	Tenaga non-medis mampu memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial	4,10	Puas
5	Tenaga non-medis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarganya	3,82	Puas
6	Tenaga non-medis dapat memahami kondisi pasien.	3,91	Puas
	Rata-rata	3,91	Puas

Sumber: data primer yang diolah, 2011.

Dari tabel 4.14 diatas dapat dipaparkan bahwa dari penilaian 105 konsumen terhadap 6 butir variabel dimensi *empathy*, rata-rata penilaian responden terhadap dimensi *empathy* adalah sebesar 3,91 yaitu berada pada kriteria puas. Penilaian tertinggi terjadi pada item “tenaga non medis mampu memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial” yaitu dengan rata-rata sebesar 4,10(Puas). Sedangkan yang terendah berada pada tenaga medis dapat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial yaitu dengan rata-rata

sebesar 3,72(Puas). Yang berarti konsumen telah memberikan penilaian yang baik terhadap IGD RSUD Temanggung. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis dan non medis IGD RSUD Temanggung dapat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial, mampu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta dapat memahami kondisi pasien.

Tabel 4.15

Deskriptif Penilaian Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi kualitas pelayanan	Rata-rata	Kriteria
1	Reliability	4,03	Puas
2	Tangibles	3,84	Puas
3	Responsiveness	3,93	Puas
4	Assurance	3,76	Puas
5	Empathy	3,90	Puas
Rata-rata dimensi kualitas pelayanan		3,90	Puas

Sumber: Data Primer yang diolah,2011.

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa konsumen rata-rata merasa puas dengan kualitas pelayanan dari Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Hal ini terlihat dari rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yaitu 3,90 yang berada di kisaran nilai 3,41 s/d 4,20 yang berarti konsumen merasa puas. Rata-rata tertinggi yaitu dimensi *reliability* sebesar 4,03, kemudian dimensi *responsiveness* sebesar 3,93, kemudian dimensi *empathy* sebesar 3,91, kemudian dimensi

tangibles sebesar 3,84, dan yang terendah yaitu dimensi *assurance* sebesar 3,76. Hasil rata-rata dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa IGD RSUD Kabupaten Temanggung sudah puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan, IGD RSUD Kabupaten Temanggung diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya, selain IGD merupakan wajah bagi Rumah Sakit, memperoleh kepuasan konsumen yang lebih tinggi, hal tersebut juga akan meningkatkan loyalitas konsumen.

Tabel 4.16

Deskripti Penilaian Terhadap Dimensi Kepuasan

No	Kepuasan Konsumen	Rata-rata	Kriteria
1	Merasa puas dengan kelengkapan fasilitas RSUD yang disediakan	4,04	Puas
2	Merasa puas dengan kemampuan tenaga medis dan non medis dalam membantu menyelesaikan masalah pasien	4,15	Puas
3	Merasa puas dengan keramahan dan kesopanan tenaga medis dan non medis pada IGD RSUD Kabupaten Temanggung	3,68	Puas
4	Merasa puas dengan perhatian tenaga medis dan non medis RSUD Kabupaten Temanggung dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien	4,03	Puas
5	Merasa puas dengan keprofesionalan dan keterampilan tenaga medis dan non medis RSUD Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan kepada pasien	3,97	Puas
Rata-rata dimensi kepuasan		3,97	Puas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011.

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa secara keseluruhan konsumen rata-rata merasa puas pada pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung. Hal ini terlihat dari rata-rata dimensi kepuasan konsumen yaitu 3,97 yang berada dikisaran 3,41 s/d 4,20 yang berarti konsumen merasa puas dengan kelengkapan fasilitas RSUD yang disediakan, merasa puas dengan kemampuan tenaga medis dan non medis dalam membantu menyelesaikan masalah pasien, merasa puas dengan keramahan dan kesopanan tenaga medis dan non medis pada IGD RSUD Kabupaten Temanggung, merasa puas dengan perhatian tenaga medis dan non medis RSUD Kabupaten Temanggung dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien, serta merasa puas dengan keprofesionalan dan keterampilan tenaga medis dan non medis RSUD Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Secara keseluruhan, konsumen merasa puas menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung khususnya di bagian Instalasi Gawat Darurat.

4.4 Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis data dengan menggunakan perhitungan atau metode statistik untuk mengolah data yang diperoleh.

4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan Program SPSS, yaitu program *software* komputer untuk mengolah data baik parametik maupun nonparametik.

Tabel 4.17

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta	t		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.188	.238		.792	.430			
	Reliability	.282	.067	.287	4.196	.000	.714	.389	.214
	Tangibles	.185	.075	.218	2.481	.015	.749	.242	.126
	Responsiveness	.177	.081	.184	2.182	.031	.730	.214	.111
	Assurance	.158	.055	.191	2.842	.005	.654	.275	.145
	Empathy	.165	.071	.170	2.336	.022	.681	.229	.119

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah , 2011.

$$Y = 0.188 + 0.282x_1 + 0.185x_2 + 0.177x_3 + 0.158x_4 + 0.165x_5$$

Dalam persamaan regresi diatas, konstanta (Y) adalah sebesar 0,188. Hal tersebut berarti bahwa jika tidak ada dimensi *reliability*,

tangibles, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang mempengaruhi kepuasan konsumen, maka kepuasan tersebut sebesar 0,188.

Dimensi *reliability* (x_1) merupakan dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan koefisien positif sebesar 0,282, yang berarti jika dimensi *reliability* (x_1) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,282 dengan anggapan dimensi lainnya tetap. Dengan Sig t sebesar 0,000 jauh dibawah 0,05 maka dimensi *reliability* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimensi *tangibles* (x_2) merupakan dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan koefisien positif sebesar 0,185, yang berarti jika dimensi *tangibles* (x_2) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,185 dengan anggapan dimensi lainnya tetap. Dengan Sig t sebesar 0,015 dibawah 0,05 maka dimensi *tangibles* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimensi *responsiveness* (x_3) merupakan dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan koefisien positif sebesar 0,177, yang berarti jika dimensi *responsiveness* (x_3) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,177 dengan anggapan dimensi lainnya tetap. Dengan Sig t sebesar 0,031

dibawah 0,05 maka dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimensi *assurance* (x_4) merupakan dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan koefisien positif sebesar 0,158, yang berarti jika dimensi *assurance* (x_4) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,158 dengan anggapan dimensi lainnya tetap. Dengan Sig t sebesar 0,005 jauh dibawah 0,05 maka dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dimensi *empathy* (x_5) merupakan dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan koefisien positif sebesar 0,165, yang berarti jika dimensi *empathy* (x_5) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,165 dengan anggapan dimensi lainnya tetap. Dengan Sig t sebesar 0,022 dibawah 0,05 maka dimensi *empathy* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4.4.2 Analisis Korelasi Berganda (R)

Untuk mengetahui keeratan hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain. Dari proses pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.18

Hasil Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.743	.730	.33486

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2011

Dari tabel 4.18 tersebut diperoleh koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,862, nilai ini cenderung mendekati angka 1 sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang kuat positif antara dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan konsumen yang berarti bahwa setiap terjadi kenaikan dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan meningkatkan kepuasan konsumen secara rata-rata.

4.4.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.18 , diperoleh angka R square atau koefisien determinasi sebesar 0,743. Hal ini berarti 74,3% dari kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan sisanya yaitu 25,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel

lainnya yaitu antara lain tarif RSUD Temanggung lebih rendah dibandingkan rumah sakit lain yang berada di wilayah Temanggung, tenaga medis di RSUD Temanggung merupakan tenaga medis *full timer* yang juga menjadi tenaga medis *part timer* di rumah sakit lain yang berada di Kabupaten Temanggung, selain itu RSUD Temanggung melayani Jaminan Kesehatan khusus yaitu pelayanan kesehatan khusus bagi warga kurang mampu di daerah Temanggung dimana rumah sakit lain tidak melayani.

4.4.4 Hasil Uji Serentak Koefisien Regresi Dengan Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen (*reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara serentak terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Dari proses pengolahan data, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19

Hasil Regresi Pengaruh Dimensi *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy* Terhadap Kepuasan Konsumen.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.104	5	6.421	57.261	.000 ^a
	Residual	11.101	99	.112		
	Total	43.205	104			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah, 2011.

Pengujian dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

a. Hasil olah data primer

Taraf signifikansi 5%

Dengan tabel distribusi F, diperoleh angka F sebesar 2,46

Dari hasil pengolahan data, diperoleh F hitung sebesar 57,261.

F hitung > F tabel, maka Ho ditolak.

b. Kesimpulan

Ho ditolak, artinya bahwa dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa secara serentak dimensi - dimensi *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy*

berpengaruh secara signifikan terhadap perubahan variabel kepuasan konsumen.

4.4.5 Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Dengan Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Pengujian dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

a. Pengujian dimensi *reliability*

1. Hasil olah data primer

t tabel dengan $df (n-1) = 104$ dan taraf signifikansi 5% =

1,66

t hitung untuk dimensi *reliability* sebesar 4,196

t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak.

2. Kesimpulan

H_0 ditolak, artinya bahwa dimensi *reliability* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Pengujian dimensi *tangibles*

1. Hasil olah data primer

t tabel dengan $df (n-1) = 104$ dan taraf signifikansi 5% =

1,66

t hitung untuk dimensi *tangibles* sebesar 2,481

t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak.

2. Kesimpulan

H_0 ditolak, artinya bahwa dimensi *tangibles* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

c. Pengujian dimensi *responsiveness*

1. Hasil olah data primer

t tabel dengan df (n-1) = 104 dan taraf signifikansi 5% = 1,66

t hitung untuk dimensi *responsiveness* sebesar 2,182

t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak.

2. Kesimpulan

H_0 ditolak, artinya bahwa dimensi *responsiveness* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

d. Pengujian dimensi *assurance*

1. Hasil olah data primer.

t tabel dengan df (n-1) = 104 dan taraf signifikansi 5% = 1,66

t hitung untuk dimensi *assurance* sebesar 2,842

t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak.

2. Kesimpulan

H_0 ditolak, artinya bahwa dimensi *assurance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

e. Pengujian dimensi *empathy*

1. Hasil olah data primer.

t tabel dengan $df (n-1) = 104$ dan taraf signifikansi 5% =
1,66

t hitung untuk dimensi *tangibles* sebesar 2,336

t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak.

2. Kesimpulan

H_0 ditolak, artinya bahwa dimensi *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4.4.6 Hasil Analisis Korelasi Parsial (r)

Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara satu variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y), jika variabel independen (x) yang lain dianggap konstan dengan membandingkan antara nilai t tabel dengan t hitung yang didapat dari masing-masing variabel independennya menggunakan taraf signifikansi 95% ($\alpha=0,05$) dengan derajat keindepedenan ($df=N - k - 1$; $105 - 5 - 1 = 99$) diperoleh t tabel sebesar 1,6603 sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independennya secara parsial (r^2 parsial). Nilai determinasi yang paling besar menunjukkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil korelasi parsial ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.20

Koefisien Korelasi Parsial

Variabel	r partial	r ² parsial	Uji t	t tabel
Reliability	0.389	0.151	4.196	1,6603
Tangibles	0.242	0.058	2.481	1,6603
Responsiveness	0.214	0.045	2.182	1,6603
Assurance	0.275	0.076	2.842	1,6603
Empathy	0.229	0.052	2.336	1,6603

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011.

1. Koefisien Korelasi Parsial Dimensi *Reliability* (X1)

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari pengujian masing-masing variabel. Koefisien korelasi dimensi *Reliability* sebesar 0,389, artinya terdapat hubungan positif sebesar 38,9% antara dimensi *reliability* dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi dimensi *reliability* (keandalan) maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

2. Koefisien Korelasi Parsial Dimensi *Tangibles* (X2)

Koefisien korelasi variabel *Tangibles* sebesar 0,242, artinya terdapat hubungan positif sebesar 24,2% antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi dimensi *tangibles* (Bukti fisik) maka kepuasan konsumen semakin meningkat.

3. Koefisien Korelasi Parsial Dimensi *Responsiveness* (X3)

Koefisien korelasi dimensi *responsiveness* sebesar 0,214, artinya terdapat hubungan positif sebesar 21,4% antara dimensi *responsiveness*

dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) maka kepuasan konsumen semakin meningkat.

4. Koefisien Korelasi Parsial Dimensi *Assurance* (X4)

Koefisien korelasi dimensi *assurance* sebesar 0,275, artinya terdapat hubungan positif sebesar 27,5% antara dimensi *assurance* dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi dimensi *assurance* (jaminan) maka kepuasan konsumen semakin meningkat.

5. Koefisien Korelasi Parsial Dimensi *Empathy* (X5)

Koefisien korelasi dimensi *empathy* sebesar 0,229, artinya terdapat hubungan positif sebesar 22,9% antara dimensi *empathy* dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi *empathy*.

Dari analisis kelima variabel tersebut di atas, koefisien determinasi parsial terbesar ditunjukkan oleh dimensi *reliability* sebesar 38,9%. Hasil ini berarti untuk dimensi *reliability* mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “dimensi *reliability* paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen IGD RSUD Kabupaten Temanggung” **dapat diterima.**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Temanggung, Jl. Dr. Sutomo 67 Temanggung, Kabupaten Temanggung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas responden baik pasien maupun pengantar pasien di IGD RSUD Kabupaten Temanggung adalah laki-laki yaitu sebesar 59%, berusia lebih dari 40 tahun yakni sebesar 59%, pendidikan terakhir tamat SMU sebesar 41%, dengan jenis pekerjaan sebagai petani sebesar 34,3%, dengan pendapatan per bulan antara Rp 1.000.000,00 s/d Rp 5.000.000,00 sebesar 56,2%, maksud kunjungan sebagai pengantar sebesar 74,3%, dan dengan frekuensi kedatangan satu kali dalam 6 bulan terakhir sebanyak 63,8%.
2. Tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan IGD RSUD Temanggung tinggi. Karena diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas. Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa secara keseluruhan konsumen IGD RSUD Kabupaten Temanggung merasa puas terhadap pelayanan IGD RSUD Kabupaten Temanggung diterima.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan berdasarkan:
- a. Analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, diperoleh persamaan sebagai berikut:
$$Y = 0.188 + 0.282x_1 + 0.185x_2 + 0.177x_3 + 0.158x_4 + 0.165x_5.$$
 artinya semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor *reliability* ($b_1 = 0,282$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kemudian *tangibles* ($b_2 = 0,185$), *responsiveness* ($b_3 = 0,177$), *empathy* ($b_5 = 0,165$), sementara *assurance* ($b_4 = 0,158$) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
 - b. Nilai *R square* atau koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,743. Hal ini berarti 74,3% dari kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan sisanya yaitu 25,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yaitu antara lain tarif RSUD Temanggung lebih rendah dibandingkan rumah sakit lain yang berada di wilayah Temanggung, tenaga

medis di RSUD Temanggung merupakan tenaga medis *full timer* yang juga menjadi tenaga medis *part timer* di rumah sakit lain yang berada di Kabupaten Temanggung, selain itu RSUD Temanggung melayani Jaminan Kesehatan khusus yaitu pelayanan kesehatan khusus bagi warga kurang mampu di daerah Temanggung dimana rumah sakit lain tidak melayani.

- c. Nilai koefisien korelasi berganda (R) diperoleh sebesar 0,862, nilai ini cenderung mendekati angka 1 sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang kuat positif antara dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan konsumen yang berarti bahwa setiap terjadi kenaikan dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan meningkatkan kepuasan konsumen secara rata-rata.
- d. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen IGD RSUD Kabupaten Temanggung adalah dimensi kualitas *reliability* (keandalan pelayanan). Dari analisis kelima variabel, koefisien determinasi parsial terbesar ditunjukkan oleh dimensi *reliability* sebesar 38,9%. Hasil ini berarti untuk dimensi *reliability* mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan.

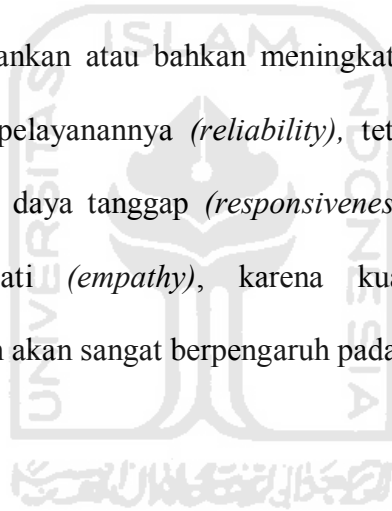
5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat disampaikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan demi kemajuan RSUD Kabupaten Temanggung khususnya di bagian Instalasi Gawat Darurat yaitu:

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara keseluruhan pasien IGD RSUD Kabupaten Temanggung merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. IGD RSUD Kabupaten Temanggung diharapkan atau bahkan meningkatkan aspek keandalan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Bukti langsung kondisi gedung IGD, ruang tunggu yang disediakan oleh Rumah Sakit, peratan pendukung untuk melakukan tindakan kepada pasien, penampilan dan kondisi setiap ruangan IGD RSUD Kabupaten Temanggung. Jaminan rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya. Daya tanggap

pelayanan, kecepatan penanganan yang dilakukan oleh tenaga medis untuk melakukan tindakan medis yang tepat bagi pasien serta kecepatan tenaga non medis untuk menghubungi dokter yang bersangkutan. Empati pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan tercapai kepuasan dari pasien.

2. IGD RSUD Kabupaten Temanggung diharapkan dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan tidak hanya sebatas keandatan pelayanannya (*reliability*), tetapi juga bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*), karena kualitas pelayanan yang memuaskan akan sangat berpengaruh pada loyalitas konsumen.



Daftar Pustaka

- Boedijoewono, N. (2001). *Pengantar Statistika Ekonomi dan Perusahaan*. Jilid 2.
Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Djarwanto PS dan Subagyo P. (1993). *Statistik Induktif*. edisi keempat,
Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali , Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro dan Supomo. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid I. Edisi Pertama.
Jakarta : Salemba.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan,
Implementasi dan Kontrol* (jilid I). Edisi kesembilan. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millenium Edition. Upper
Saddle River New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2,
Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality & Satisfaction*.
Edisi kedua, Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

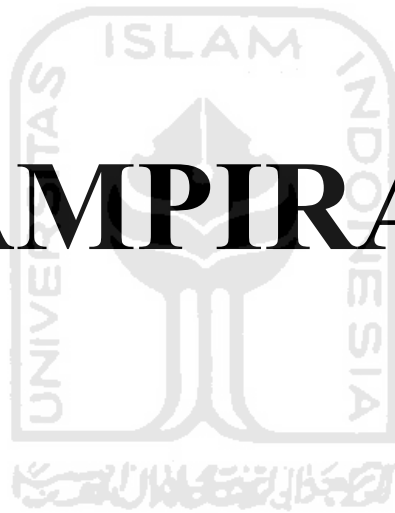
Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI.

Tri Cahyono, B. (1996). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: STIE IPWI.

Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ediai Pertama.
Yogyakarta: Ekonomisia.



LAMPIRAN



Kuesioner

Penelitian dalam Rangka Menyusun Skripsi

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara

Di

RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung

Assalamualaikum Wr. Wb

Bahwa dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang sedang saya tempuh di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta saya melakukan penelitian tentang **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG)”** yang merupakan penelitian pada pelayanan IGD di RSUD Kabupaten Temanggung, maka dengan ini diperkenankan bantuannya kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan (kuesioner) pada halaman selanjutnya.

Sebagai informasi, daftar pertanyaan ini hanya untuk mengetahui pengaruh yang dihasilkan dari tema penelitian yang dilakukan. Tidak berhubungan dengan penilaian kinerja Bapak/Ibu/Saudara/i dan data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya, untuk menunjang manfaat dari penelitian ini dimohon dalam mengisi jawaban dilakukan dengan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, kemudian atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Penulis

Cinthya Itsna
Listiyani

Kuesioner

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Temanggung)**

PERTANYAAN 1

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia :

- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Umur : Kurang dari 25 tahun
 25 tahun – 40 tahun
 Lebih dari 40 tahun
- Pendidikan terakhir : SD SMP
 SMA S1
 D3
- Lainnya.....
- Pekerjaan : Pegawai Negeri / TNI / POLRI
 Pegawai Swasta / Wiraswasta
 Petani
 Pelajar / Mahasiswa
 Ibu Rumah Tangga / Pensiunan
- Pendapatan rata-rata /bln : Kurang dari Rp. 1.000.000
 Rp.1.000.000 – Rp. 5.000.000
 Lebih dari Rp. 5.000.000
- Frekuensi kedatangan (/6bln) : 1x 2x

Kedatangan Anda ke RSUD karena :

Anda yang sakit

Mengantar

PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PERTANYAAN

- A. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan sikap Saudara dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.
- B. Saudara dapat memberikan **tanda silang (X)** pada salah satu jawaban **STS, TS, CS, S** dan **SS** pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. CS = Cukup Setuju
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju



PERTANYAAN 2

No	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
a. Reliability (Keandalan)						
	Tenaga Medis					
1	Para tenaga medis mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan pasien.	1	2	3	4	5
2	Para tenaga medis mampu menangani live saving untuk pasien dewasa maupun anak-anak.	1	2	3	4	5

3	Para tenaga medis mampu memberikan pelayanan dengan segera apabila pasien atau keluarga pasien yang menunggu membutuhkan bantuan	1	2	3	4	5
4	Para tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.	1	2	3	4	5
5	Para tenaga medis mampu memberikan pelayanan dengan terampil dan efektif yang mampu menyelamatkan pasien gawat darurat.	1	2	3	4	5
Tenaga Non-Medis						
1	Tenaga non-medis mampu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien maupun keluarga pasien yang menunggu	1	2	3	4	5
2	Tenaga non-medis mampu memberikan pelayanan dengan segera apabila pasien atau keluarga pasien yang menunggu membutuhkan bantuan.	1	2	3	4	5

No	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
b. Tangibles (Bukti Fisik)						
1	Ruang IGD maupun lingkungan sekitar rumah sakit secara keseluruhan bersih.	1	2	3	4	5
2	Fasilitas medis dan non-medis tersedia dan lengkap	1	2	3	4	5
3	Peralatan atau teknologi medis yang modern	1	2	3	4	5
4	Kondisi penerangan rumah sakit secara keseluruhan terang.	1	2	3	4	5
5	Suasana rumah sakit khususnya IGD yang nyaman bagi pasien dan keluarga yang menunggu	1	2	3	4	5

6	Tenaga medis dan non-medis mengenakan pakaian atau seragam yang sesuai atau seragam khusus IGD maupun tanda pengenal/identitas yang disediakan dari rumah sakit.	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

No	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
c. Responsiveness (Daya Tanggap)						
Tenaga Medis						
1	Pelayanan tenaga medis dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien.	1	2	3	4	5
2	Para tenaga medis dengan segera memberikan pertolongan pertama saat dibutuhkan pasien	1	2	3	4	5
3	Para tenaga medis memberikan perawatan medis yang konsistensi	1	2	3	4	5
4	Para tenaga medis tanggap dalam menangani keluhan pasien	1	2	3	4	5
5	Para tenaga medis memberikan kejelasan informasi yang akurat dalam menyampaikan jasa ke konsumen/pasien	1	2	3	4	5
6	Selama penanganan tenaga medis atau dokter menjelaskan penyakit yang diderita dan rencana tindakan yang akan dilakukan.	1	2	3	4	5
Tenaga Non-Medis						
1	Tenaga non-medis memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen	1	2	3	4	5
2	Tenaga non-medis memberikan kejelasan informasi yang akurat dalam	1	2	3	4	5

	penyampaian jasa ke konsumen/pasien.					
--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

No	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
d. Assurance (Jaminan)						
Tenaga Medis						
1	Tenaga medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat	1	2	3	4	5
2	Para medis mampu memberikan kemudahan dalam penerimaan pasien.	1	2	3	4	5
3	Para medis memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien	1	2	3	4	5
4	Para medis mampu menjaga kerahasiaan rekap medis pasien.	1	2	3	4	5
Tenaga Non-Medis						
1	Tenaga non-medis yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien gawat darurat	1	2	3	4	5
2	Tenaga non- medis mampu memberikan kemudahan dalam penerimaan pasien.	1	2	3	4	5
3	Tenaga non-medis memiliki pengetahuan dan sifat dapat dipercaya oleh pasien.	1	2	3	4	5

No	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
e. Empathy (Empati)						

Tenaga Medis						
1	Tenaga medis dapat memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial.	1	2	3	4	5
2	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarganya	1	2	3	4	5
3	Tenaga medis dapat memahami kondisi pasien	1	2	3	4	5
Tenaga Non-Medis						
1	Tenaga non-medis mampu memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial	1	2	3	4	5
2	Tenaga non-medis memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien maupun keluarganya	1	2	3	4	5
3	Tenaga non-medis dapat memahami kondisi pasien.	1	2	3	4	5

PERTANYAAN 3

Keterangan :

1. STP = Sangat Tidak Puas
2. TP = Tidak Puas
3. CP = Cukup Puas
4. P = Puas
5. SP = Sangat Puas

NO	KEPUASAN	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
1	Apakah anda merasa puas dengan kelengkapan fasilitas RSUD yang disediakan?	1	2	3	4	5
2	Apakah anda puas dengan kemampuan tenaga medis dan non medis dalam membantu menyelesaikan masalah pasien?	1	2	3	4	5
3	Apakah anda merasa puas dengan keramahan dan kesopanan tenaga medis dan non medis pada IGD RSUD Kabupaten Temanggung?	1	2	3	4	5
4	Apakah anda merasa puas dengan perhatian tenaga medis dan non medis RSUD Kabupaten Temanggung dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien?	1	2	3	4	5
5	Apakah anda puas dengan keprofesionalan dan keterampilan tenaga medis dan non medis RSUD Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan kepada pasien?	1	2	3	4	5

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.743	.730	.33486

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.104	5	6.421	57.261	.000 ^a
	Residual	11.101	99	.112		
	Total	43.205	104			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.188	.238		.792	.430			
	Reliability	.282	.067	.287	4.196	.000	.714	.389	.214
	Tangibles	.185	.075	.218	2.481	.015	.749	.242	.126
	Responsiveness	.177	.081	.184	2.182	.031	.730	.214	.111
	Assurance	.158	.055	.191	2.842	.005	.654	.275	.145
	Empathy	.165	.071	.170	2.336	.022	.681	.229	.119

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Hasil uji validitas dan reliabilitas reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RE1	24.0952	16.010	.707	.871
RE2	24.2762	14.798	.753	.865
RE3	24.1714	16.259	.666	.876
RE4	24.2000	16.085	.663	.876
RE5	24.1714	15.470	.715	.870
RE6	24.2857	15.206	.748	.866
RE7	24.1714	16.990	.540	.890

Hasil uji validitas dan reliabilitas tangible

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	19.2857	14.264	.777	.868
TA2	19.2857	15.148	.674	.884
TA3	19.2571	13.924	.759	.871
TA4	19.2762	14.375	.795	.865
TA5	19.1333	15.001	.670	.884
TA6	18.9524	15.469	.639	.889

Hasil uji validitas dan reliabilitas responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	27.6476	21.153	.745	.881
RES2	27.5333	21.617	.677	.888
RES3	27.4476	23.192	.649	.890
RES4	27.5048	23.214	.557	.898
RES5	27.5048	22.079	.764	.880
RES6	27.5048	21.887	.705	.885
RES7	27.4000	22.338	.705	.885
RES8	27.5905	21.706	.692	.886

Hasil uji validitas dan reliabilitas assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AS1	22.4857	23.329	.654	.895
AS2	22.6667	22.224	.737	.886
AS3	22.6762	21.125	.780	.881
AS4	22.6190	21.546	.747	.885
AS5	22.4857	22.406	.637	.898
AS6	22.6000	22.242	.758	.884
AS7	22.4667	23.271	.689	.892

Hasil uji validitas dan reliabilitas empathy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EM1	19.7619	11.202	.690	.830
EM2	19.5619	11.345	.591	.849
EM3	19.4857	11.598	.639	.840
EM4	19.3810	11.930	.653	.839
EM5	19.6667	10.821	.639	.841
EM6	19.5714	10.651	.722	.824

Hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	105	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	105	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	15.8286	6.970	.596	.755
KK2	15.7143	6.841	.563	.766
KK3	16.1905	7.310	.395	.826
KK4	15.8381	7.002	.724	.723
KK5	15.8952	6.787	.692	.726

Hasil uji validitas dan reliabilitas reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RE1	26.4000	5.076	.440	.709
RE2	26.4333	4.530	.602	.665
RE3	26.3333	5.609	.336	.730
RE4	26.3333	5.747	.346	.727
RE5	26.2000	5.200	.428	.711
RE6	26.4000	4.800	.623	.664
RE7	26.3000	5.666	.377	.722

Hasil uji validitas dan reliabilitas tangible

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TA1	21.6333	4.447	.510	.734
TA2	21.6333	5.137	.348	.770
TA3	21.5333	4.051	.603	.708
TA4	21.8333	4.075	.700	.683
TA5	21.7667	4.254	.572	.717
TA6	21.7667	4.944	.342	.774

Hasil uji validitas dan reliabilitas responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	29.5000	10.879	.451	.790
RES2	29.5667	11.082	.350	.803
RES3	29.6667	10.161	.569	.774
RES4	29.7000	10.010	.511	.782
RES5	29.7333	10.064	.566	.774
RES6	29.8333	9.247	.665	.756
RES7	29.7000	9.734	.578	.771
RES8	29.8333	10.006	.441	.795

Hasil uji validitas dan reliabilitas assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AS1	25.9667	8.309	.454	.756
AS2	26.0000	7.586	.682	.711
AS3	25.9333	8.409	.417	.764
AS4	25.8333	7.523	.541	.739
AS5	25.8667	8.326	.382	.773
AS6	25.8667	8.257	.493	.749
AS7	25.9333	8.133	.550	.739

Hasil uji validitas dan reliabilitas empathy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EM1	22.0333	4.240	.493	.711
EM2	21.8667	4.671	.400	.734
EM3	21.7667	4.116	.541	.697
EM4	21.7000	4.217	.480	.715
EM5	21.7000	4.562	.395	.736
EM6	21.6000	3.766	.610	.675

Hasil uji validitas dan reliabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	17.1333	9.085	.608	.895
KK2	16.9333	8.133	.827	.848
KK3	17.4333	7.702	.680	.890
KK4	17.2000	8.786	.761	.866
KK5	17.1667	7.937	.856	.841

Frequencies

Statistics

		Gender	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud	Frek
N	Valid	105	105	105	105	105	105	105
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	62	59.0	59.0	59.0
	Perempuan	43	41.0	41.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	19	18.1	18.1	18.1
	25 - 40 tahun	24	22.9	22.9	41.0
	> 40 tahun	62	59.0	59.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat SD	4	3.8	3.8	3.8
	Tamat SMP	17	16.2	16.2	20.0
	Tamat SMU	43	41.0	41.0	61.0
	Tamat Diploma	25	23.8	23.8	84.8
	S1	11	10.5	10.5	95.2
	Lain - lain	5	4.8	4.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	15	14.3	14.3	14.3
	Pegawai Swasta/Wiraswasta	17	16.2	16.2	30.5
	Petani	36	34.3	34.3	64.8
	Pelajar/Mahasiswa	16	15.2	15.2	80.0
	Ibu Rumah Tangga/Pensiunan	21	20.0	20.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.1.000.000	29	27.6	27.6	27.6
	Rp.1.000.000 - Rp.5.000.000	59	56.2	56.2	83.8
	> Rp.5.000.000	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Maksud

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pasien	27	25.7	25.7	25.7
	Pengantar	78	74.3	74.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Frek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	67	63.8	63.8	63.8
	2 kali	38	36.2	36.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	