

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Guna mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap atribut jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul, maka akan dilakukan analisis data yang diperoleh dari hasil kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Sebelum kuisisioner dipergunakan untuk pengukuran yang sesungguhnya, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas item pertanyaan. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner terhadap 30 responden sebagai penelitian awal, bila item-item pertanyaan dalam kuisisioner yang telah disebarkan kepada 30 responden tersebut dinyatakan valid atau sah dan reliabel atau terandal, maka kuisisioner tersebut dapat digunakan untuk penelitian yang sesungguhnya. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap 30 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang dilakukan untuk mengukur validitas dari item-item pertanyaan baik belief maupun ideal dalam kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian. Semua pertanyaan berjumlah 40 item, yang terdiri dari 20 pertanyaan berkaitan dengan belief konsumen dan 20 pertanyaan berkaitan dengan ideal konsumen. Uji validitas dan realibilitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 10.0 for Windows*.

Dari uji validitas, seluruh item pertanyaan untuk belief dan ideal dapat dipergunakan untuk penelitian yang sesungguhnya, karena mempunyai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Hasil olahan lebih lengkap dapat dilihat pada lampiran uji validitas dan reliabilitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Rangkuman Hasil Uji Validitas Belief Konsumen

Item No	Probabilitas	Keterangan
1. Keandalan		
1. B.K1	0,000	Valid
2. B.K2	0,000	Valid
3. B.K3	0,000	Valid
4. B.K4	0,000	Valid
2. Daya Tanggap		
1. B.DT1	0,000	Valid
2. B.DT2	0,000	Valid
3. B.DT3	0,000	Valid
4. B.DT4	0,000	Valid
3. Jaminan		
1. B.J1	0,000	Valid
2. B.J2	0,000	Valid
3. B.J3	0,000	Valid
4. B.J4	0,000	Valid
4. Empati		
1. B.E1	0,000	Valid
2. B.E2	0,000	Valid
3. B.E3	0,000	Valid
4. B.E4	0,001	Valid
5. Bukti Fisik		
1. B.BF1	0,000	Valid
2. B.BF2	0,000	Valid
3. B.BF3	0,009	Valid
4. B.BF4	0,000	Valid

Sumber: Lampiran III

Dari Tabel 4.1 mengenai hasil uji validitas belief konsumen diatas, dapat dilihat bahwa item-item pertanyaannya memiliki probabilitas kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan untuk

belief konsumen adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk penelitian yang sesungguhnya.

Tabel 4.2
Rangkuman Hasil Uji Validitas Ideal Konsumen

Item No	Probabilitas	Keterangan
1. Keandalan		
5. ID.K1	0,000	Valid
6. ID.K2	0,000	Valid
7. ID.K3	0,000	Valid
8. ID.K4	0,000	Valid
2. Daya Tanggap		
1. ID.DT1	0,000	Valid
2. ID.DT2	0,000	Valid
3. ID.DT3	0,000	Valid
4. ID.DT4	0,000	Valid
3. Jaminan		
5. ID.J1	0,000	Valid
6. ID.J2	0,000	Valid
7. ID.J3	0,000	Valid
8. ID.J4	0,000	Valid
4. Empati		
5. ID.E1	0,000	Valid
6. ID.E2	0,000	Valid
7. ID.E3	0,000	Valid
8. ID.E4	0,000	Valid
5. Bukti Fisik		
5. ID.BF1	0,001	Valid
6. ID.BF2	0,001	Valid
7. ID.BF3	0,000	Valid
8. ID.BF4	0,000	Valid

Sumber: Lampiran III

Dari Tabel 4.2 mengenai hasil uji validitas ideal konsumen diatas, dapat dilihat bahwa item-item pertanyaannya memiliki probabilitas kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan untuk ideal konsumen adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk penelitian yang sesungguhnya.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur reliabilitas dari item item pertanyaan dalam kuisioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan model *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *SPSS 10.0 for windows*. Masing-masing atribut jasa diuji reliabilitasnya. Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha* yang mempunyai rentang antara 0 sampai 1. Dikatakan reliabel apabila memiliki *alpha* lebih besar dari r Tabel *product moment* untuk $N=30$ dengan taraf signifikansi 5%, yaitu 0,36101 (lampiran III). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3. berikut ini:

Tabel 4.3
Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Belief konsumen

Keterangan Atribut Jasa	<i>Alpha</i>	keterangan
1. Keandalan	0,6750	Reliabel
2. Daya Tanggap	0,8187	Reliabel
3. Jaminan	0,8699	Reliabel
4. Empati	0,6917	Reliabel
5. Bukti Fisik	0,7927	Reliabel

Sumber: Lampiran III

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diketahui besarnya *alpha* untuk belief pada masing-masing atribut jasa yaitu lebih besar dari 0,36101, sehingga bahwa seluruh item pertanyaan belief tersebut dapat dinyatakan reliabel atau terandalkan.

Tabel 4.4
Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Ideal Konsumen

Keterangan Atribut Jasa	Alpha	keterangan
1. Keandalan	0,6344	Reliabel
2. Daya Tanggap	0,7273	Reliabel
3. Jaminan	0,7572	Reliabel
4. Empati	0,7621	Reliabel
5. Bukti Fisik	0,5582	Reliabel

Sumber: Lampiran III

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat diketahui besarnya *alpha* untuk ideal pada masing-masing atribut jasa yaitu lebih besar dari 0,36101, sehingga bahwa seluruh item pertanyaan ideal tersebut dapat dinyatakan reliabel atau terandalkan.

4.2 Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) dan analisis Kruskal-Wallis berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan, pada bagian pertama dari kuisioner dapat diketahui jumlah responden berdasarkan karakteristiknya yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan responden. Untuk selengkapnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.5
Responden Menurut Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	31	31%
Wanita	69	69%
Total	100	100%

Sumber: Kuisioner

Pada Tabel 4.5 dapat kita lihat, bahwa berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden terbesar adalah wanita yaitu 69 responden atau sebesar 69%, sedangkan responden Laki-laki hanya 31 responden atau sebesar 31% saja.

4.2.2 Usia Responden

Tabel 4.6
Responden Menurut Usia

Keterangan	Jumlah	Prosentase
< 20 tahun	6	6%
20 - 30 tahun	17	17%
> 30 tahun	77	77%
Total	100	100%

Sumber: Kuisisioner

Pada Tabel 4.6 dapat kita lihat, bahwa berdasarkan usia, jumlah responden terbesar adalah usia lebih dari 30 tahun yaitu 77 responden atau sebesar 77%, sedangkan responden yang berusia 20 – 30 tahun berjumlah 17 responden atau 17 %, dan responden yang berumur kurang dari 20 tahun hanya berjumlah 6 orang atau 6%.

4.2.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.7
Responden Menurut Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Mahasiswa	4	4%
Petani	27	27%
Wiraswasta	53	53%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	6	6%
Karyawan Swasta	10	10%
Total	100	100%

Sumber: Kuisisioner

Pada Tabel 4.7 dapat kita lihat, bahwa berdasarkan pekerjaan, jumlah responden terbesar adalah responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 53 responden atau 53%, diikuti oleh petani sebanyak 27 responden atau 27%, karyawan swasta sebanyak 10 responden atau 10%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 6 responden atau 6%, dan mahasiswa sebanyak 4 orang responden atau 4%.

4.2.4 Penghasilan Responden

Tabel 4.8
Responden Menurut Penghasilan

Keterangan	Jumlah	Prosentase
< Rp 500.000	34	34%
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	51	51%
Lebih dari Rp 1.000.000	15	15%
Total	100	100%

Sumber: Kuisisioner

Pada Tabel 4.8 dapat kita lihat, bahwa berdasarkan penghasilan, jumlah responden terbesar adalah responden dengan penghasilan Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebanyak 51 responden atau 51%, diikuti oleh responden dengan penghasilan kurang dari Rp 500.000 sebanyak 34 responden atau 34% dan responden dengan penghasilan lebih dari Rp 1.000.000 sebanyak 15 responden atau 15%.

Berdasarkan karakteristik responden diatas maka konsumen RSUD Gunung Kidul yang paling banyak adalah konsumen yang mempunyai karakteristik wanita, berumur diatas 30 tahun, berprofesi sebagai wiraswasta, dan mempunyai penghasilan antara Rp 500.000 – Rp 1.000.000.

4.3 Analisis Multi Atribut Attitude Model

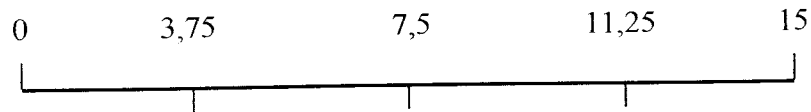
Guna Mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap atribut jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, maka akan dilakukan analisis data tentang sikap konsumen yang dapat diukur dengan menggunakan analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yaitu dengan rumus :

$$Ab = \sum_{i=1}^n Wi [Ii - Bi]$$

Dimana :

- Ab* : Sikap konsumen terhadap atribut jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul
- Wi* : Bobot yang diberikan konsumen terhadap atribut jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul
- Ii* : Ideal konsumen pada atribut jasa
- Bi* : Belief konsumen pada atribut jasa
- n* : Jumlah jasa yang diperhitungkan

Setelah diperoleh skor akhir dari perhitungan sikap konsumen (*Ab*) maka dapat diinterpretasikan ke dalam skala sikap dengan 4 interval yaitu : Sangat Baik (0 sampai 3,75), Baik (3,76 sampai 7,50), Tidak Baik (7,51 sampai 11,25), dan Sangat Tidak Baik (11,25 sampai 15) yang diperoleh dari interval : $(4-1) \times 5 = 15$, artinya interval tersebut akan dimulai dari 0 yang bernilai positif disisi kiri sampai 15 yang bernilai negatif disisi kanan sehingga akan diketahui dimana letak sikap konsumen (*Ab*) tersebut.



Skala diatas akan menunjukkan sikap konsumen yang dalam hal ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap masing-masing atribut jasa yaitu Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

4.3.1 Analisis Sikap Konsumen terhadap Keandalan

Berdasarkan hasil Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang dilakukan maka dapat diketahui sikap konsumen terhadap Atribut Jasa Keandalan yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 :

Tabel 4.9
Sikap Konsumen (Ab) terhadap Keandalan

Res	Ideal (I_i) Keandalan					Belief (B_i) Keandalan					$I_i - B_i$	W_i	Ab= $(I_i - B_i)W_i$
	P1	P2	P3	P4	I_i	P1	P2	P3	P4	B_i			
1	4	4	3	4	3,75	3	4	4	4	3,75	0	4	0
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,5	0,5	2	1
3	4	4	3	3	3,5	4	4	3	3	3,5	0	5	0
⋮													
▼													
100	3	3	4	4	3,5	3	3	3	2	2,75	0,75	5	3,75
												Sum	247,25
												N	100
												Mean Ab	2,4725

Sumber: Lampiran V

Pada tabel 4.9 kolom pertama Res menunjukkan responden ke-1 sampai dengan responden ke-100 yang terdiri dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang telah mengisi kuisioner. Kolom kedua yaitu kolom Ideal (I_i) Keandalan, Ideal (I_i) Keandalan

merupakan kondisi yang diharapkan oleh responden terhadap Atribut Jasa Keandalan. Di baris kedua kolom Ideal (I_i) Keandalan terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Ideal untuk Keandalan dan kolom I_i menunjukkan rata-rata Ideal dari responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai ideal dibagi dengan jumlah pertanyaan Ideal untuk masing-masing responden. Kolom ketiga yaitu kolom Belief (B_i) Keandalan, Belief (B_i) Keandalan merupakan kondisi yang dirasakan oleh responden terhadap Atribut Jasa Keandalan. Di baris kedua kolom Belief (B_i) Keandalan juga terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Belief untuk Keandalan dan kolom B_i yang menunjukkan nilai rata-rata Belief responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai Belief dengan jumlah pertanyaan Belief untuk masing-masing responden. Kolom keempat yaitu kolom $I_i - B_i$, merupakan kolom yang diperoleh dari hasil pengurangan dari I_i dengan B_i dari masing-masing responden. Kolom kelima yaitu kolom W_i , kolom ini menunjukkan kolom urutan kepentingan Keandalan dari hasil penilaian masing-masing responden. Kolom terakhir, kolom keenam yaitu kolom sikap konsumen (Ab) yang diperoleh dari hasil perkalian hasil $I_i - B_i$ dengan W_i dari masing-masing responden. Hasil perhitungan sikap konsumen (Ab) seluruh responden terhadap Keandalan dapat dilihat dari kolom Mean Ab yaitu sebesar 2,4725 yang diperoleh dari pembagian seluruh penjumlahan (Sum) hasil dari sikap konsumen (Ab) masing-

masing responden yaitu sebesar 247,25 dengan jumlah responden (N) yaitu 100 responden.

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat kita lihat sikap konsumen (mean Ab) Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap Atribut Jasa Keandalan sebesar 2,4725 yang berarti bahwa sikap konsumen terhadap Keandalan adalah sangat baik karena masih terletak dalam skala 0 sampai dengan 3,75 . Sikap konsumen ini berarti bahwa Atribut Jasa Keandalan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul telah direspon dengan sangat baik oleh para konsumennya, hal ini berarti petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul sudah dapat diandalkan untuk melayani pasien-pasien Rumah Sakit Umum Gunung Kidul.

4.3.2 Analisis Sikap Konsumen terhadap Daya Tanggap

Berdasarkan hasil Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang dilakukan maka dapat diketahui sikap konsumen terhadap Atribut Jasa Daya Tanggap yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.10 :

Tabel 4.10
Sikap Konsumen (Ab) terhadap Daya Tanggap

Res	Ideal (I_i) Daya Tanggap					Belief (B_i) Daya Tanggap					$I_i - B_i$	W_i	Ab= $(I_i - B_i)W_i$
	P1	P2	P3	P4	I_i	P1	P2	P3	P4	B_i			
1	3	4	4	4	3,75	3	2	2	4	2,75	1	3	3
2	4	3	3	4	3,5	3	3	4	3	3,25	0,25	4	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	0
⋮													
▼													
100	4	3	4	3	3,5	3	3	3	3	3	0,5	4	2
												Sum	253,25
												N	100
												Mean Ab	2,5325

Sumber: Lampiran V

Pada tabel 4.10 kolom pertama Res menunjukkan responden ke-1 sampai dengan responden ke-100 yang terdiri dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang telah mengisi kuisioner. Kolom kedua yaitu kolom Ideal (I_i) Daya Tanggap, Ideal (I_i) Daya Tanggap merupakan kondisi yang diharapkan oleh responden terhadap Atribut Jasa Daya Tanggap. Di baris kedua kolom Ideal (I_i) Daya Tanggap terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Ideal untuk Daya Tanggap dan kolom I_i menunjukkan rata-rata Ideal dari responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai ideal dibagi dengan jumlah pertanyaan Ideal untuk masing-masing responden. Kolom ketiga yaitu kolom Belief (B_i) Daya Tanggap, Belief (B_i) Daya Tanggap merupakan kondisi yang dirasakan oleh responden terhadap Atribut Jasa Daya Tanggap. Di baris kedua kolom Belief (B_i) Daya Tanggap juga terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Belief untuk Daya Tanggap dan kolom B_i yang menunjukkan nilai rata-rata Belief responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai Belief dengan jumlah pertanyaan Belief untuk masing-masing responden. Kolom keempat yaitu kolom $I_i - B_i$, merupakan kolom yang diperoleh dari hasil pengurangan dari I_i dengan B_i dari masing-masing responden. Kolom kelima yaitu kolom W_i , kolom ini menunjukkan kolom urutan kepentingan Daya Tanggap dari hasil penilaian masing-masing responden. Kolom terakhir, kolom keenam yaitu kolom sikap konsumen (Ab) yang diperoleh dari hasil perkalian hasil $I_i -$

B_i dengan W_i dari masing-masing responden. Hasil perhitungan sikap konsumen (Ab) seluruh responden terhadap Daya Tanggap dapat dilihat dari kolom Mean Ab yaitu sebesar 2,5325 yang diperoleh dari pembagian seluruh penjumlahan (Sum) hasil dari sikap konsumen (Ab) masing-masing responden yaitu sebesar 253,25 dengan jumlah responden (N) yaitu 100 responden.

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat kita lihat sikap konsumen (mean Ab) Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap Atribut Jasa Daya Tanggap sebesar 2,5325 yang berarti bahwa sikap konsumen terhadap Daya Tanggap adalah sangat baik karena masih terletak dalam skala 0 sampai 3,75. Sikap konsumen ini berarti bahwa Atribut Jasa Daya Tanggap yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul telah direspon dengan sangat baik oleh para konsumennya, hal ini berarti petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul sudah dapat merespon keinginan konsumennya dengan baik.

4.3.3 Analisis Sikap Konsumen terhadap Jaminan

Berdasarkan hasil Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang dilakukan maka dapat diketahui sikap konsumen terhadap Atribut Jasa Jaminan yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 :

Tabel 4.11
Sikap Konsumen (Ab) terhadap Jaminan

Res	Ideal (<i>Ii</i>) Jaminan					Belief (<i>Bi</i>) Jaminan					<i>Ii - Bi</i>	<i>Wi</i>	Ab= (<i>Ii - Bi</i>) <i>Wi</i>
	P1	P2	P3	P4	<i>Ii</i>	P1	P2	P3	P4	<i>Bi</i>			
1	4	3	3	4	3,5	3	2	3	3	2,75	0,75	1	0,75
2	4	3	3	4	3,5	3	2	3	3	2,25	0,75	1	0,75
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0
⋮													
▼													
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	0,25	2	0,5
												Sum	130,75
												N	100
												Mean Ab	1,3075

Sumber: Lampiran V

Pada tabel 4.11 kolom pertama Res menunjukkan responden ke-1 sampai dengan responden ke-100 yang terdiri dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang telah mengisi kuisioner. Kolom kedua yaitu kolom Ideal (*Ii*) Jaminan, Ideal (*Ii*) Jaminan merupakan kondisi yang diharapkan oleh responden terhadap Atribut Jasa Jaminan. Di baris kedua kolom Ideal (*Ii*) Jaminan terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Ideal untuk Jaminan dan kolom *Ii* menunjukkan rata-rata Ideal dari responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai ideal dibagi dengan jumlah pertanyaan Ideal untuk masing-masing responden. Kolom ketiga yaitu kolom Belief (*Bi*) Jaminan, Belief (*Bi*) Jaminan merupakan kondisi yang dirasakan oleh responden terhadap Atribut Jasa Jaminan. Di baris kedua kolom Belief (*Bi*) Jaminan juga terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Belief untuk Jaminan dan kolom *Bi* yang menunjukkan nilai rata-rata Belief responden, yang diperoleh dari

pembagian jumlah seluruh hasil nilai Belief dengan jumlah pertanyaan Belief untuk masing-masing responden. Kolom keempat yaitu kolom $Li - Bi$, merupakan kolom yang diperoleh dari hasil pengurangan dari Li dengan Bi dari masing-masing responden. Kolom kelima yaitu kolom Wi , kolom ini menunjukkan kolom urutan kepentingan Jaminan dari hasil penilaian masing-masing responden. Kolom terakhir, kolom keenam yaitu kolom sikap konsumen (Ab) yang diperoleh dari hasil perkalian hasil $Li - Bi$ dengan Wi dari masing-masing responden. Hasil perhitungan sikap konsumen (Ab) seluruh responden terhadap Jaminan dapat dilihat dari kolom Mean Ab yaitu sebesar 1,3075 yang diperoleh dari pembagian seluruh penjumlahan (Sum) hasil dari sikap konsumen (Ab) masing-masing responden yaitu sebesar 130,75 dengan jumlah responden (N) yaitu 100 responden.

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat kita lihat sikap konsumen (mean Ab) Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap Atribut Jasa Jaminan sebesar 1,3075 yang berarti bahwa sikap konsumen terhadap Jaminan adalah sangat baik, karena masih terletak dalam skala 0 sampai 3,75. Sikap konsumen ini berarti bahwa Atribut Jasa Jaminan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul telah direspon dengan sangat baik oleh para konsumennya, hal ini berarti Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul sudah dapat memberikan jaminan rasa aman dan nyaman pada waktu proses pengobatan yang sedang dijalani oleh pasien.

4.3.4 Analisis Sikap Konsumen terhadap Empati

Berdasarkan hasil Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang dilakukan maka dapat diketahui sikap konsumen terhadap Atribut Jasa Empati yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.12 :

Tabel 4.12
Sikap Konsumen (Ab) terhadap Empati

Res	Ideal (I_i) Empati					Belief (B_i) Empati					$I_i - B_i$	W_i	Ab= $(I_i - B_i)W_i$
	P1	P2	P3	P4	I_i	P1	P2	P3	P4	B_i			
1	4	3	3	3	3,25	2	2	3	2	2,25	1	2	2
2	4	3	3	4	3,5	3	2	2	3	2,5	1	3	3
3	4	4	3	3	3,5	3	3	2	2	2,5	1	2	2
⋮													
▼													
100	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75	0,25	1	0,25
												Sum	112
												N	100
												Mean Ab	1,12

Sumber: Lampiran V

Pada tabel 4.12 kolom pertama Res menunjukkan responden ke-1 sampai dengan responden ke-100 yang terdiri dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang telah mengisi kuisioner. Kolom kedua yaitu kolom Ideal (I_i) Empati, Ideal (I_i) Empati merupakan kondisi yang diharapkan oleh responden terhadap Atribut Jasa Empati. Di baris kedua kolom Ideal (I_i) Empati terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Ideal untuk Empati dan kolom I_i menunjukkan rata-rata Ideal dari responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai ideal dibagi dengan jumlah pertanyaan Ideal untuk masing-masing responden. Kolom ketiga yaitu kolom Belief (B_i) Empati, Belief (B_i) Empati merupakan kondisi yang

dirasakan oleh responden terhadap Atribut Jasa Empati. Di baris kedua kolom Belief (B_i) Empati juga terdapat kolom P_1, P_2, P_3, P_4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Belief untuk Empati dan kolom B_i yang menunjukkan nilai rata-rata Belief responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai Belief dengan jumlah pertanyaan Belief untuk masing-masing responden. Kolom keempat yaitu kolom $I_i - B_i$, merupakan kolom yang diperoleh dari hasil pengurangan dari I_i dengan B_i dari masing-masing responden. Kolom kelima yaitu kolom W_i , kolom ini menunjukkan kolom urutan kepentingan Empati dari hasil penilaian masing-masing responden. Kolom terakhir, kolom keenam yaitu kolom sikap konsumen (Ab) yang diperoleh dari hasil perkalian hasil $I_i - B_i$ dengan W_i dari masing-masing responden. Hasil perhitungan sikap konsumen (Ab) seluruh responden terhadap Empati dapat dilihat dari kolom Mean Ab yaitu sebesar 1,12 yang diperoleh dari pembagian seluruh penjumlahan (Sum) hasil dari sikap konsumen (Ab) masing-masing responden yaitu sebesar 112 dengan jumlah responden (N) yaitu 100 responden.

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat kita lihat sikap konsumen (mean Ab) Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap Atribut Jasa Empati sebesar 1,12 yang berarti bahwa sikap konsumen terhadap Empati adalah sangat baik, karena masih terletak dalam skala 0 sampai dengan 3,75. Sikap konsumen ini berarti bahwa Atribut Jasa Empati yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul telah direspon dengan

sangat baik oleh para konsumennya, hal ini berarti bahwa petugas Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul sudah dapat memberikan empati atau perhatian dengan baik kepada para konsumennya.

4.3.5 Analisis Sikap Konsumen terhadap Bukti Fisik

Berdasarkan hasil Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang dilakukan maka dapat diketahui sikap konsumen terhadap Atribut Jasa Empati yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 :

Tabel 4.13
Sikap Konsumen (Ab) terhadap Bukti Fisik

Res	Ideal (I_i) Bukti Fisik					Belief (B_i) Bukti Fisik					$I_i - B_i$	W_i	Ab= $(I_i - B_i)W_i$
	P1	P2	P3	P4	I_i	P1	P2	P3	P4	B_i			
1	4	4	3	3	3,5	1	1	3	2	1,75	1,75	5	8,75
2	4	3	3	3	3,25	2	1	3	2	2	1,25	5	6,25
3	4	4	3	3	3,5	2	2	3	3	2,5	1	3	3
...													
▼													
100	3	3	4	4	3,5	2	3	4	4	3,25	0,25	3	0,75
												Sum	263
												N	100
												Mean Ab	2,63

Sumber: Lampiran V

Pada tabel 4.13 kolom pertama Res menunjukkan responden ke-1 sampai dengan responden ke-100 yang terdiri dari pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang telah mengisi kuisioner. Kolom kedua yaitu kolom Ideal (I_i) Bukti Fisik, Ideal (I_i) Bukti Fisik merupakan kondisi yang diharapkan oleh responden terhadap Atribut Jasa Bukti Fisik. Di baris kedua kolom Ideal (I_i) Bukti Fisik terdapat kolom P1,P2,P3,P4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Ideal untuk Bukti Fisik dan kolom I_i menunjukkan rata-rata Ideal dari responden, yang diperoleh

dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai ideal dibagi dengan jumlah pertanyaan Ideal untuk masing-masing responden. Kolom ketiga yaitu kolom Belief (B_i) Bukti Fisik, Belief (B_i) Bukti Fisik merupakan kondisi yang dirasakan oleh responden terhadap Atribut Jasa Bukti Fisik. Di baris kedua kolom Belief (B_i) Bukti Fisik juga terdapat kolom P_1, P_2, P_3, P_4 yang menunjukkan jumlah pertanyaan Belief untuk Bukti Fisik dan kolom B_i yang menunjukkan nilai rata-rata Belief responden, yang diperoleh dari pembagian jumlah seluruh hasil nilai Belief dengan jumlah pertanyaan Belief untuk masing-masing responden. Kolom keempat yaitu kolom $I_i - B_i$, merupakan kolom yang diperoleh dari hasil pengurangan dari I_i dengan B_i dari masing-masing responden. Kolom kelima yaitu kolom W_i , kolom ini menunjukkan kolom urutan kepentingan Bukti Fisik dari hasil penilaian masing-masing responden. Kolom terakhir, kolom keenam yaitu kolom sikap konsumen (Ab) yang diperoleh dari hasil perkalian hasil $I_i - B_i$ dengan W_i dari masing-masing responden. Hasil perhitungan sikap konsumen (Ab) seluruh responden terhadap Bukti Fisik dapat dilihat dari kolom Mean Ab yaitu sebesar 2,63 yang diperoleh dari pembagian seluruh penjumlahan (\sum) hasil dari sikap konsumen (Ab) masing-masing responden yaitu sebesar 263 dengan jumlah responden (N) yaitu 100 responden.

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat kita lihat sikap konsumen (mean Ab) Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap Atribut Jasa Bukti Fisik sebesar 2,63 yang berarti bahwa sikap konsumen terhadap Bukti

Fisik adalah sangat baik, karena masih terletak dalam skala 0 sampai 3,75. Sikap konsumen ini berarti bahwa Atribut Jasa Bukti Fisik yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul telah direspon dengan sangat baik oleh para konsumennya, hal ini berarti bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul sudah dapat memberikan aspek Bukti Fisik yang baik kepada konsumennya.

4.3.6 Analisis Total Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa

Berdasarkan hasil analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) yang dilakukan terhadap Atribut Jasa yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, maka akan diperoleh total hasil perhitungan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul, yang selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.14 :

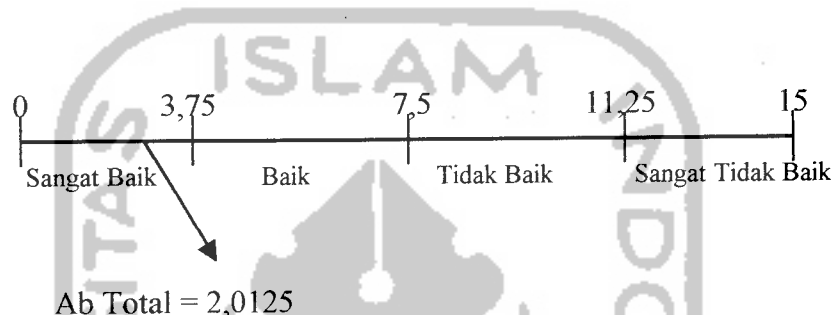
Tabel 4.14
Sikap Konsumen (Ab) Total terhadap Atribut Jasa

Keterangan Atribut Jasa	Ab
1. Keandalan	2,4725
2. Daya Tanggap	2,5325
3. Jaminan	1,3075
4. Empati	1,1200
5. Bukti Fisik	2,6300
Sum	10,0625
N	5
Mean Ab	2,0125

Sumber: Lampiran V

Tabel 4.14 terdiri dari dua kolom utama, kolom pertama menunjukkan Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul. Kolom kedua menunjukkan besarnya sikap konsumen dari masing-masing atribut jasa. Pada Tabel 4.14 dapat dilihat

bahwa total hasil perhitungan sikap konsumen (Mean Ab) terhadap Atribut Jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul adalah sebesar 2,0125 yang terletak diantara 0 sampai dengan 3,75 dalam skala sikap, yang berarti bahwa sikap konsumen terhadap Atribut Jasa adalah sangat baik yang dapat dilihat dibawah ini :



Dari Tabel 4.14 juga dapat diketahui urutan sikap konsumen dari kelima atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi adalah sebagai berikut :

1. Empati = 1,1200
2. Jaminan = 1,3075
3. Keandalan = 2,4725
4. Daya Tanggap = 2,5325
5. Bukti Fisik = 2,6300

Dari urutan tersebut dapat dilihat bahwa yang menempati urutan pertama dari hasil perhitungan sikap konsumen adalah Empati, kemudian Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, dan Bukti Fisik. Empati menjadi Atribut Jasa yang paling baik dalam memenuhi harapan konsumen karena

memiliki nilai yang paling kecil, yang berarti mendekati saat ideal atau harapan sudah dipenuhi oleh belief atau kondisi yang dirasakan ($I_i = B_i$).

4.4 Analisis Kruskal-Wallis H

Alat ini dipergunakan untuk menentukan adanya perbedaan sikap konsumen terhadap atribut jasa Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ini berdasarkan karakteristik konsumen.

4.4.1 Analisis Perbedaan Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.15 terdiri dari 2 kolom utama. Kolom keterangan atribut jasa berisi atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul. Kolom signifikansi berisi nilai probabilitas Kruskal-Wallis dari konsumen Rumah Sakit Umum Gunung Kidul, dan keterangannya. Ringkasannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15
Sikap Konsumen Menurut Jenis Kelamin

Keterangan Atribut Jasa	Signifikansi	
	Probabilitas	Keterangan
1. Keandalan	0,848	Tidak Signifikan
2. Daya Tanggap	0,335	Tidak Signifikan
3. Jaminan	0,961	Tidak Signifikan
4. Empati	0,242	Tidak Signifikan
5. Bukti Fisik	0,103	Tidak Signifikan
Rata-rata	0,193	Tidak Signifikan

Sumber: Lampiran VI

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas sikap konsumen terhadap Keandalan mempunyai probabilitas 0,848 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05),

sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Keandalan ditinjau dari jenis kelamin konsumen.

Pada Tabel 4.15 juga dapat dilihat bahwa sikap konsumen terhadap Daya Tanggap mempunyai probabilitas 0,335 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Daya Tanggap ditinjau dari jenis kelamin konsumen.

Sikap konsumen terhadap Jaminan mempunyai probabilitas 0,961 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Jaminan ditinjau dari jenis kelamin konsumen.

Sikap konsumen terhadap Empati mempunyai probabilitas 0,242 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Empati ditinjau dari jenis kelamin konsumen.

Sikap konsumen terhadap Bukti Fisik mempunyai probabilitas 0,103 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Bukti Fisik ditinjau dari jenis kelamin konsumen.

Berdasarkan Tabel 4.15, secara keseluruhan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul mempunyai probabilitas 0,193 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ditinjau dari jenis kelamin konsumen.

4.4.2 Analisis Perbedaan Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Usia

Tabel 4.16 terdiri dari 2 kolom utama. Kolom keterangan atribut jasa berisi atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul. Kolom signifikansi berisi nilai probabilitas Kruskal-Wallis dari konsumen Rumah Sakit Umum Gunung Kidul, dan keterangannya. Ringkasannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.16
Sikap Konsumen Menurut Usia

Keterangan Atribut Jasa	Signifikansi	
	Probabilitas	Keterangan
1. Keandalan	0,228	Tidak Signifikan
2. Daya Tanggap	0,630	Tidak Signifikan
3. Jaminan	0,110	Tidak Signifikan
4. Empati	0,221	Tidak Signifikan
5. Bukti Fisik	0,592	Tidak Signifikan
Rata-rata	0,453	Tidak Signifikan

Sumber: Lampiran VI

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas sikap konsumen terhadap Keandalan mempunyai probabilitas 0,228 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05),

sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Keandalan ditinjau dari usia kosumen.

Pada Tabel 4.16 juga dapat dilihat bahwa sikap kosumen terhadap Daya Tanggap mempunyai probabilitas 0,630 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Daya Tanggap ditinjau dari jenis usia kosumen.

Sikap kosumen terhadap Jaminan mempunyai probabilitas 0,110 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Jaminan ditinjau dari usia kosumen.

Sikap kosumen terhadap Empati mempunyai probabilitas 0,221 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Empati ditinjau dari usia kosumen.

Sikap kosumen terhadap Bukti Fisik mempunyai probabilitas 0,592 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Bukti Fisik ditinjau dari usia kosumen.

Berdasarkan Tabel 4.16, secara keseluruhan sikap kosumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah

Gunung Kidul mempunyai probabilitas 0,453 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ditinjau dari usia konsumen.

4.4.3 Analisis Perbedaan Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.17 terdiri dari 2 kolom utama. Kolom keterangan atribut jasa berisi atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul. Kolom signifikansi berisi nilai probabilitas Kruskal-Wallis dari konsumen Rumah Sakit Umum Gunung Kidul, dan keterangannya. Ringkasannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.17
Sikap Konsumen Menurut Pekerjaan

Keterangan Atribut Jasa	Signifikansi	
	Probabilitas	Keterangan
1. Keandalan	0,632	Tidak Signifikan
2. Daya Tanggap	0,671	Tidak Signifikan
3. Jaminan	0,584	Tidak Signifikan
4. Empati	0,201	Tidak Signifikan
5. Bukti Fisik	0,279	Tidak Signifikan
Rata-rata	0,853	Tidak Signifikan

Sumber: Lampiran VI

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas sikap konsumen terhadap Keandalan mempunyai probabilitas 0,632 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini

berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap keandalan ditinjau dari pekerjaan konsumen.

Pada Tabel 4.17 juga dapat dilihat bahwa sikap konsumen terhadap Daya Tanggap mempunyai probabilitas 0,671 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Daya Tanggap ditinjau dari pekerjaan konsumen.

Sikap konsumen terhadap Jaminan mempunyai probabilitas 0,584 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Jaminan ditinjau dari pekerjaan konsumen.

Sikap konsumen terhadap Empati mempunyai probabilitas 0,201 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Empati ditinjau dari pekerjaan konsumen.

Sikap konsumen terhadap Bukti Fisik mempunyai probabilitas 0,279 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Bukti Fisik ditinjau dari pekerjaan konsumen.

Berdasarkan Tabel 4.17, secara keseluruhan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul mempunyai probabilitas 0,853 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ditinjau dari pekerjaan konsumen.

4.4.4 Analisis Perbedaan Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.18 terdiri dari 2 kolom utama. Kolom keterangan atribut jasa berisi atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul. Kolom signifikansi berisi nilai probabilitas Kruskal-Wallis dari konsumen Rumah Sakit Umum Gunung Kidul, dan keterangannya. Ringkasannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18
Sikap Konsumen Menurut Penghasilan

Keterangan Atribut Jasa	Signifikansi	
	Probabilitas	Keterangan
1. Keandalan	0,636	Tidak Signifikan
2. Daya Tanggap	0,289	Tidak Signifikan
3. Jaminan	0,096	Tidak Signifikan
4. Empati	0,002	Signifikan
5. Bukti Fisik	0,379	Tidak Signifikan
Rata-rata	0,272	Tidak Signifikan

Sumber: Lampiran VI

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas sikap konsumen terhadap Keandalan mempunyai probabilitas 0,636 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05),

sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Keandalan ditinjau dari penghasilan konsumen.

Pada Tabel 4.18 juga dapat dilihat bahwa sikap konsumen terhadap Daya Tanggap mempunyai probabilitas 0,289 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Daya Tanggap ditinjau dari penghasilan konsumen.

Sikap konsumen terhadap Jaminan mempunyai probabilitas 0,096 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Jaminan ditinjau dari penghasilan konsumen.

Sikap konsumen terhadap Empati mempunyai probabilitas 0,002 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa ada perbedaan sikap kosumen terhadap Empati ditinjau dari penghasilan konsumen (lihat lampiran VII)

Sikap konsumen terhadap Bukti Fisik mempunyai probabilitas 0,379 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap kosumen terhadap Bukti Fisik ditinjau dari penghasilan konsumen.

Berdasarkan Tabel 4.18, secara keseluruhan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul mempunyai probabilitas 0,272 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ditinjau dari penghasilan konsumen.

