

## BAB IV ANALISIS DATA

### 4.1. Profil Responden

Analisis karakteristik responden dalam penelitian ini akan disusun berdasarkan hasil jawaban dari pertanyaan umum dari kuesioner yang telah diisi oleh responden yang terdiri dari: pendidikan, pekerjaan dan pendapatan responden. Kuesioner disebarakan kepada 100 responden. Dari kuesioner tersebut akan diketahui data karakteristik responden yang dapat dilihat dalam Tabel 4.1.

Berdasarkan Tabel 4.1 di bawah, dapat diketahui sebagian responden adalah memiliki pendidikan SMU yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, diikuti responden dengan pendidikan Strata sebanyak 25 orang atau 25%, Akademi yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 21% dan paling sedikit adalah responden dengan pendidikan SLTP yaitu sebanyak 20 orang atau sebesar 20%.

Berdasarkan Tabel 4.1 di bawah, dapat diketahui sebagian responden adalah memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 28%, diikuti responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 24 orang atau 24%, pegawai negeri yaitu sebanyak 20 orang atau sebesar 20%.

24% dan paling sedikit adalah responden dengan pendapatan kurang dari Rp.500.000 per bulan yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 11%.

## 4.2. Pengujian Instrumen Penelitian

### 4.2.1. Pengujian Validitas

Salah satu persoalan yang penting dalam suatu penelitian adalah, perlunya diperlukan pengetesan apakah suatu instrumen atau alat ukur dalam pengambilan data untuk penelitian itu valid dan reliabel. Untuk memenuhi kriteria sebagai instrumen penelitian yang valid dan reliabel, kuisisioner yang dibagikan dalam penelitian ini diuji validitas (kesahihan) dengan menggunakan teknik korelasi *pearson product moment* yang terkoreksi dengan korelasi bagian totalnya (*corrected item-total correlation*) dan reliabilitasnya (keandalan) dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan *statistical software* SPSS Release 11.5 dengan tingkat signifikansi 5%. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menyebar kuisisioner kepada responden sebanyak 30 responden (tahap pra survei).

Jumlah butir kuisisioner adalah 24 yang merupakan pengembangan dari 5 konstruk atau variabel dimensi kualitas jasa. Suatu butir pernyataan akan dikatakan *valid* apabila skor korelasinya positif dan lebih besar dari nilai *r* tabel. Dari tabel *r* (lihat Lampiran III) untuk derajat bebas 28 (jumlah sampel - 2) dan

tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,2408. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2  
Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian

Variabel dan Butir Pertanyaan	Skor Korelasi	Keterangan
<b>Variabel Reliability</b>		
Butir_1	0,568	Sahih
Butir_2	0,843	Sahih
Butir_3	0,545	Sahih
Butir_4	0,800	Sahih
<b>Variabel Responsiveness</b>		
Butir_1	0,524	Sahih
Butir_2	0,496	Sahih
Butir_3	0,661	Sahih
<b>Variabel Assurance</b>		
Butir_1	0,728	Sahih
Butir_2	0,765	Sahih
Butir_3	0,398	Sahih
Butir_4	0,686	Sahih
Butir_5	0,803	Sahih
<b>Variabel Tangible</b>		
Butir_1	0,793	Sahih
Butir_2	0,744	Sahih
Butir_3	0,603	Sahih
Butir_4	0,646	Sahih
Butir_5	0,696	Sahih
Butir_6	0,731	Sahih
<b>Variabel Emphati</b>		
Butir_1	0,413	Sahih
Butir_2	0,614	Sahih
Butir_3	0,704	Sahih
Butir_4	0,581	Sahih
Butir_5	0,614	Sahih
Butir_6	0,666	Sahih

Sumber: Data Primer Diolah (2005)

Hasil uji validitas pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa keseluruhan butir pernyataan pada lima variabel atau konstruk yang ada dalam penelitian mempunyai skor korelasi positif dan lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,2408), sehingga keseluruhan butir pernyataan tersebut *valid* atau sah.

#### 4.2.2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap item-item pertanyaan dari kuisioner digunakan untuk mengukur kehandalan atau konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu angket dikatakan andal (*reliabel*) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini diukur melalui koefisien *alpha* (*Cronbach alpha*). Suatu variabel akan dikatakan *reliabel* apabila nilai koefisien *alpha cronbach*-nya positif dan lebih besar dari 0,6 (Nunnaly, 1969 dalam Ghozali, 2002).

Hasil uji reliabilitas untuk variabel Assurance, Reliability dan Tangible secara singkat dapat ditunjukkan dalam Tabel 4.3 berikut (lihat Lampiran III):

Tabel 4.3  
Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

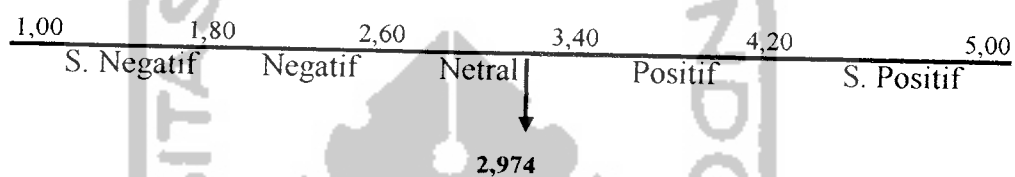
Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Reliability	0,841	Reliabel
Responsiveness	0,735	Reliabel
Assurance	0,858	Reliabel
Tangible	0,887	Reliabel
Emphaty	0,827	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2005)

Nilai 3,40-4,19 : Sikap Baik

Nilai 4,19-5,00 : Sikap Sangat Baik

Skor total sikap konsumen dapat dicari dengan menjumlahkan semua skor sikap konsumen pada masing-masing 24 butir pertanyaan. Sehingga skor total sikap konsumen 22734. Untuk mengetahui interpretasi total sikap konsumen tersebut, maka dibuat skala penilaian sebagai berikut:



Dari perhitungan skor sikap (lihat Lampiran II) dapat diketahui bahwa sikap konsumen (2,974) bernilai **netral** karena terletak di antara interval skor 2,60 sampai dengan 3,40 yang berarti juga bahwa **hipotesis pertama** yang diajukan oleh peneliti pada awal bab yang menyatakan adanya sikap positif konsumen terhadap jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi berdasarkan atribut *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible dan Emphaty* **tidak terbukti**.

#### 4.4. Pengujian Hipotesis Kedua

Pada rumusan masalah kedua yang diajukan pada awal bab, peneliti mengajukan rumusan masalah apakah ada perbedaan sikap konsumen jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi berdasarkan karakteristik responden yang meliputi: pendidikan, pekerjaan dan penghasilan responden terhadap atribut *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible dan Emphaty*. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, peneliti membuat formulasi hipotesis sekaligus sebagai jawaban sementara, yaitu bahwa ada perbedaan sikap konsumen terhadap jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi berdasarkan karakteristik responden.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka digunakan pengujian statistik *chi-square distribution*. Prosedur pengujian *chi-square* adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesa nihil dan hipotesa alternatif.

$H_0$  : Tidak ada perbedaan sikap yang signifikan terhadap kualitas jasa berdasarkan karakteristik responden

$H_a$  : Ada perbedaan sikap yang signifikan terhadap kualitas jasa berdasarkan karakteristik responden

Dimana :

2. Menentukan *level of significance* dalam hal ini digunakan *level of significance* 5% atau 0,05.

### 3. Kriteria pengujian

Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Berikut ini akan diuraikan hasil analisis perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik responden secara simultan mulai dari analisis perbedaan sikap berdasarkan pendidikan, pekerjaan dan penghasilan responden.

#### 4.4.1. Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Berdasarkan Pendidikan

Setelah melakukan tabulasi data (*data processing*) dari 100 responden terhadap sikap responden terhadap lima atribut (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible* dan *Emphaty*) berdasarkan pendidikan responden (lihat Lampiran IV), maka didapatkan nilai signifikansinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Nilai Signifikansi Variabel Pendidikan Serta  
Keterangan Signifikansi Masing-masing Atribut

No	Atribut	Signifikansi	Keterangan
1.	Reliability	0,120	Tidak Signifikan
2.	Responsiveness	0,610	Tidak Signifikan
3.	Assurance	0,585	Tidak Signifikan
4.	Tangible	0,452	Tidak Signifikan
5.	Emphaty	0,387	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (2005)

Dari Tabel 4.4 di atas, dapat dilihat bahwa tidak ada satu atributpun yang dianggap berbeda oleh responden berdasarkan karakteristik pendidikan.

Tabel 4.6  
 Nilai Signifikansi Variabel Penghasilan Serta  
 Keterangan Signifikansi Masing-masing Atribut

No	Atribut	Signifikansi	Keterangan
1.	Reliability	0,046	Signifikan
2.	Responsiveness	0,731	Tidak Signifikan
3.	Assurance	0,010	Signifikan
4.	Tangible	0,028	Signifikan
5.	Emphaty	0,104	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah (2005)

Dari Tabel 4.6 di atas, dapat dilihat bahwa ada tiga atribut yang dianggap berbeda oleh responden berdasarkan karakteristik penghasilan yaitu atribut *Reliability*, *Assurance* dan *Tangible*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak. Dari hasil tersebut mengindikasikan bahwa berdasarkan tingkat penghasilan, responden mempunyai sikap yang berbeda secara signifikan terhadap *Reliability*, *Assurance* dan *Tangible* dari jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi. Sedangkan untuk dua atribut yang lain (*Responsiveness* dan *Emphaty*), responden tidak mempunyai sikap yang berbeda secara signifikan terhadap kedua atribut tersebut dikarenakan proporsi jawaban pada masing-masing atribut adalah relatif sama yang berarti bahwa responden pada semua kategori penghasilan sama-sama memberikan penilaian baik terhadap *Responsiveness* dan *Emphaty* dari jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi



jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi. Artinya, rata-rata responden memberikan penilaian yang relatif sama pada kelima atribut tersebut. Dikatakan relatif sama karena proporsi jawaban pada masing-masing kriteria penilaian sikap tidak berbeda pada masing-masing kategori profil respondennya.

Khusus untuk atribut *Reliability*, *Assurance* dan *Tangible* pada karakteristik penghasilan responden terdapat perbedaan penilaian sikap yang signifikan. Hal tersebut dikarenakan kelompok responden yang berada pada kelompok penghasilan Rp.1.001.000-Rp.2.000.000 dan responden pada kelompok penghasilan >Rp.2.000.000 memiliki penilaian sikap yang relatif kurang baik jika dibandingkan dengan penilaian responden pada kategori penghasilan lainnya. Dari hasil analisis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis kedua** yang diajukan oleh peneliti pada awal bab sebagian terbukti yang ditunjukkan oleh adanya perbedaan sikap konsumen jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi terhadap *Reliability*, *Assurance* dan *Tangible* pada karakteristik penghasilan, sedangkan untuk kategori dan atribut atau dimensi kualitas jasa yang lain hipotesis tidak terbukti, atau dengan kata lain hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan sikap konsumen jasa pelayanan medis di RSUD Dr. Soeselo Slawi berdasarkan atribut-atribut atau dimensi kualitas jasa *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible* dan *Emphaty* hanya terbukti sebagian atau hanya mendukung sebagian (*partial supported*).