



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS
LEYANGAN UNGARAN TIMUR**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Dian Novita Sari

NPM 15.51.0008

Dosen Pembimbing :

Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE,MM 0606096201

Nunuk Supraptini, SE.MM 0614086601

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN (GUPPI)
UNDARIS UNGARAN**

2020



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS
LEYANGAN UNGARAN TIMUR**

Disusun Oleh :

Dian Novita Sari

NPM 15.51.0008

Dosen Pembimbing :

Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE,MM 0606096201

Nunuk Supraptini, SE.MM 0614086601

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN (GUPPI)**

UNDARIS UNGARAN

2020

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS LEYANGAN UNGARAN TIMUR

Disusun Oleh :

Dian Novita Sari

NPM 15.51.0008

Bahwa skripsi ini layak diujikan. Telah mendapatkan persetujuan pada
tanggal ... *9. November 2020*

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE,MM
NIDN : 0606096201

Dosen Pembimbing Pendamping



Nunuk Supraptini, SE,MM
0614086601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Sri Rahayu, S.E., M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS LEYANGAN UNGARAN TIMUR

Disusun Oleh :

Dian Novita Sari

NPM 15.51.0008

Skripsi ini telah diujikan dan mendapatkan pengesahan pada tangan

Dosen Penguji



Dr. Eka Handriani, SE.MM
NIDN : 0607047601

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE,MM
NIDN : 0606096201

Dosen Pembimbing Pendamping



Nunuk Supraptini, SE., MM
NIDN : 0614086601

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

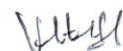
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Novita Sari
NIM : 15.51.0008
Jurusan : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS LEYANGAN UNGARAN TIMUR” adalah hasil karya sesungguhnya dari penulis dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan tidak terbukti dengan benar maka penulis siap menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 29 Januari 2021



Dian Novita Sari

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.

(QS. Al Baqarah : 286)

Dan Dia memdapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk.

(QS. Ad-Duha : 7)

Dan Dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.

(QS. Al-Hadid : 4)

Hasil penelitian ini saya persembahkan untuk :

Kedua orangtua saya yang saya cintai yaitu Bapak Mulyono dan Ibu Wagirah yang telah memberi dorongan apapun untuk saya. Kepada Adik saya Muhamad Riza A.S, yang telah memotivasi saya dan memberi semangat kepada saya.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup penting terhadap kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dengan kata lain, apabila kualitas pelayanan padapuskemas tersebut baik, maka dengan sendirinya masyarakat atau pasien yang menggunakan jasa pelayanan di puskesmas akan merasa mempunyai harapan dan pemenuhan kebutuhan mereka akan kesehatan dapat terpenuhi. Secara teoritis menurut Parasuraman, (2011) salah satu pendekatan pelayanan yaitu konsep "RATER" (*reponsiviness, assurance, tangible, emphaty, realibility*). RATER di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pengguna jasa atas layanan yang nyata mereka terima dan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan bermutu, sedangkan kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan kurang bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Peran Kualitas Pelayanan (ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan) secara parsial simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?

Jenis penelitian *explanatory research* dan berlokasi Leyangan, Ungaran Timur, Jetis Tiga, leyangan, Semarang, Jawa Tengah 50519. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berobat di puskesmas leyangan ungaran timur yang di ambil sampel sebanyak 50 orang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Metode yang digunakan yaitu korelasi, analisis regresi linear, uji t, uji F dan determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,156 > 2,01669$) dan $sig. = 0,003$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha$ ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,867 > 2,01669$) dan $sig. = 0,006$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha$ ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,578 > 2,01669$) dan $sig. = 0,001$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha$ ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,548 > 2,01669$) dan $sig. = 0,001$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha$ ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara parsial kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,132 > 2,01669$) dan $sig. = 0,000$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha$ ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara simultan ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($162,539 > 2,42$) dengan taraf $sig. 0,000$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci : ketanggapan, jaminan, buktifisik, empati, kehandalan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Service quality has a significant influence on patient satisfaction in obtaining health services. In other words, if the quality of the services at the community health center is good, then automatically the community or patients who use the services at the puskesmas will feel that they have hope and that their health needs can be fulfilled. Theoretically according to Parasuraman, (2011), one of the service approaches is the concept of "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy, realibility). RATER is built on the existence of a comparison of two main factors, namely the perception of service users of the real service they receive and the actual service that is expected or desired. If the reality is more than expected, then the service is said to be of high quality, while the reality is less than expected, the service is said to be of less quality, and if the reality is the same as the expectation, then the service is satisfactory. The formulation of the problem in this study is What is the Role of Service Quality (responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability) partially simultaneously influencing Outpatient Satisfaction at Puskesmas Leyangan, East Ungaran?

This type of research is explanotary research and is located in Leyangan, East Ungaran, Jetis Tiga, leyangan, Semarang, Central Java 50519. The population in this study were all people who were treated at the Puskesmas Leyangan, East Ungaran, who were taken as samples of 50 people. The variables used in this study are the independent variable (independent) and the dependent variable (dependent). The method used is correlation, linear regression anilysis, t test, F test and determination.

The results of this study indicate that responsiveness partially affects patient satisfaction as indicated by the value of $t_{count} > t_{table}$ (3.156 > 2.01669) and sig. = 0.003. Because the sig. < sig. α (0.05), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Partially, assurance affects patient satisfaction as indicated by the value of $t_{count} > t_{table}$ (2.867 > 2.01669) and sig. = 0.006. Because the sig. < sig. α (0.05), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Partially physical evidence has an effect on patient satisfaction as indicated by the value of $t_{count} > t_{table}$ (3.578 > 2.01669) and sig. = 0.001. Because the sig. < sig. α (0.05), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Partially, empathy affects patient satisfaction as indicated by the value of $t_{count} > t_{table}$ (3.548 > 2.01669) and sig. = 0.001. Because the sig. < sig. α (0.05), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Partially, reliability has an effect on patient satisfaction as indicated by the value of $t_{count} > t_{table}$ (7.132 > 2.01669) and sig. = 0,000. Because the sig. < sig. α (0.05), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Simultaneously responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability significantly affect patient satisfaction as indicated by $F_{count} > F_{table}$ (162.539 > 2.42) with sig. 0,000 thus H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability, patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shallawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benerang ini. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman (GUPPI) UNDARIS Ungaran.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karna itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

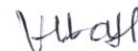
1. Bapak Dr. Drs. Hono Sejati, S.H., M.Hum. selaku Rektor UNDARIS yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di UNDARIS.
2. Ibu Dr. Sri Rahayu, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Kepada Ibu Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE,MM selaku pembimbing I dan Ibu Nunuk Supraptini, SE.MM selaku pembimbing II. Terima kasi atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan dari selama penyusunan skripsi ini. Dengan segala kesibukan masing-masing dalam pekerjaan maupun pendidikan, masih bersedia untuk membimbing dan menuntun

penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih dan mohon maaf bila ada kesalahan yang penulis telah lakukan.

4. Kepada seluruh karyawan UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulisan selama penelitian.
5. Segenap dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman (GUPPI) UNDARIS Ungaran atas ilmu, pendidikan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama duduk dibangku kuliah.
6. Seluruh teman-teman angkatan 2015 Ekonomi, terima kasih atas dukungan moral dari kalian semua.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat. Penulis pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan Allah SWT memberi perlindungan bagi kita semua.

Ungaran, 27 Januari 2021



Dian Novita Sari

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Definisi Operasional.....	14
F. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II : LANDASAN TEORI.....	18
A. KAJIAN PUSTAKA	18

1. Kepuasan Pasien	18
a. Pengertian kepuasan pasien.....	18
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	20
c. Aspek-aspek kepuasan pasien.....	20
d. Indikator kepuasan pasien	21
2. Kualitas pelayanan.....	22
a. Devinisi kualitas pelayanan.....	22
b. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	23
1) Ketanggapan (<i>responsiviness</i>).....	24
a) Indikator <i>responsiviness</i>	26
2) Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>).....	26
a) Indikator <i>assurance</i>	27
3) Bukti fisik (<i>tangible</i>).....	28
a) Indikator <i>tangible</i>	30
4) Perhatian (<i>emphaty</i>)	30
a) Indikator <i>emphaty</i>	32
5) Kehandalan (<i>realibility</i>)	32
a) Indikator <i>realibility</i>	34
B. PENELITIAN TERDAHULU	35
C. Kerangka Pikir.....	37
D. Hipotesis	38
 BAB III : METODE PENELITIAN	 39
A. Jenis Penelitan	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Bebas.....	40
2. Variabel Terikat.....	40
D. Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	42
1. Populasi.....	42

2. Sample dan teknik sampling	43
E. Jenis dan penelitian.....	44
1. Data primer	45
2. Data sekunder	45
F. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Kuesioner	45
2. Dokumen.....	46
G. Teknik Analisa Data	46
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	49
3. Korelasi	50
a. Korelasi Sederhana.....	50
b. Korelasi Berganda.....	51
4. Uji Regresi	52
a. Regresi Sederhana.....	52
b. Regersi Berganda	53
5. Uji Determinasi.....	54
6. Uji Hipotesis	54
a. Uji T	55
b. Uji F	57
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	 60
A. Karakteristik Responden	60
1. Jenis Kelamin Responden.....	60
2. Umur Responden	61
B. Deskripsi Tanggapan Responden	62
C. Analisis Data.....	68
1. Uji Intrumen.....	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	70

D. Analisi Data Penelitian	71
1. Analisis Korelasi	71
a. Analisis Korelasi Sederhana	71
b. Analisis Korelasi Berganda	73
2. Analisi Regresi	75
a. Analisis Regresi Linier Sederhana	75
b. Analisis Regresi Linier berganda	81
c. Koefisien Determinasi	84
3. Uji Hipotesis	85
a. Uji T	85
b. Uji F	90
4. Pembahasan	91
 BAB V : PENUTUP	 100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	102
 DAFTAR PUSTAKA	 104
 LAMPIRAN	 107

Daftar Tabel

Nomor	Keterangan	Halaman
1.1	Ringkasan Kotak Saran Pada UPTD Puskesmas.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
3.1	Indikator Penelitian.....	41
3.2	Hasil Uji Validitas	47
3.3	Hasil Uji Reliabilitas	49
3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi	50
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
4.3	Jawaban Responden terhadap variable <i>Responsiviness</i>	62
4.4	Jawaban Responden terhadap variable <i>assurance</i>	63
4.5	Jawaban Responden terhadap variable <i>tangible</i>	64
4.6	Jawaban Responden terhadap variable <i>emphaty</i>	65
4.7	Jawaban Responden terhadap variable <i>realibility</i>	66
4.8	Jawaban Responden terhadap variable kepuasan pasien.....	67
4.9	Hasil Uji Validitas	68
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.11	Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana	71
4.12	Hasil Uji Analisis Korelasi Berganda.....	74
4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana X1 terhadap Y	75
4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana X2 terhadap Y	76
4.15	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana X3 terhadap Y	77
4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana X4 terhadap Y	78
4.17	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana X5 terhadap Y	79
4.18	Nilai Koefisien Korelasi Sederhana	80
4.19	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.20	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	84

4.21	Uji t (Uji Parsial).....	85
4.22	Uji F (Uji Simultan).....	90

Daftar Gambar

Nomor	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	37
3.1	Uji t.....	57
3.2	Uji F	59
4.1	Uji variable Responsiviness X1	86
4.2	Uji variable Assurance X2	87
4.3	Uji variable Tangible X3.....	88
4.4	Uji variable Emphaty X4	88
4.5	Uji variable Realibility X5	89
4.6	Uji F (simultan).....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	107
2.	Hasil Uji Validitas	113
3.	Hasil Uji Reliabilitas	120
4.	Hasil Korelasi	122
5.	Hasil Uji Regresi Linier.....	124
6.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	126
7.	Hasil Hipotesis.....	127
8.	Table r.....	128
9.	Tabel t.....	129
10.	Tabel F.....	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik - baiknya. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Kepuasan pasien sangatlah diharapkan oleh instansi kesehatan UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur semakin banyak pasien yang puas dengan kinerja pegawai puskesmas sendiri maka secara keseluruhan pelayanan kualitas yang diberikan kepada pasien sangat baik. Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Leyangan Timur dalam mencapai keberhasilan kualitas pelayanan tentu di perlukan kuesioner yang akan diberikan kepada masyarakat guna untuk di teliti sejauh mana kepuasan pasien. Tanpa adanya evaluasi petugas puskesmas, pegawai tidak memahami kemauan dari kepuasan pasien itu sendiri maka tidak di ketahui penyebab atau kegagalan instansi dalam mencapai tujuan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberi dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman

buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan bisa dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataannya, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien akan puas. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang yang jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama, Umar (2010).

Permasalahan atau Gap Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Leyangan Timur adalah adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien, sehingga itu menjadi suatu pembenahan pegawai Puskesmas agar mengevaluasi kinerja pegawai guna membenah kualitas pelayanan yang sesuai dengan pengguna jasa.

Berikut ini beberapa ringkasan mengenai keluhan pasien yang menunjukkan berkurangnya Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur, sebagai berikut :

Tabel 1.1

Ringkasan Kotak Saran Pada UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur

No.	Jenis Keluhan Pasien	Persentase %
1	pelayanan lama	40%
2	kurang adanya perhatian dari perawat	68%
3	respon kurang cepat	45%
4	kurang cepat dalam memberikan informasi jadwal dokter	50%
5	menunggu lama	42%
6	pegawai kurang ramah	53%
7	info yang diberikan pegawai tidak akurat	22%
8	pegawai tidak bisa cekatan dalam melayani	35%
9	halaman parkir kurang luas	80%
10	pegawai tidak mendengarkan keluhan pasien dengan baik	70%

Sumber : Data internal UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur, 2020

Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya-upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan. Maka dari itu upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan tantangan Manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja SDM yang ada didalamnya. Agar pelayanan kepuasan pasien bisa berkualitas, maka dibutuhkan faktor-faktor pendukung, *Tangibels* (wujud nyata), *reliability* (kepercayaan), *Responsiviness* (tanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati) (Supranto, 2007).

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Instansi kesehatan di nyatakan berhasil

tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang di unggulkan melainkan juga sikap dan layanan Sumber Daya Manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan di nilai oleh pasien.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di instansi pengguna jasa dan unit kesehatan. Puskesmas atau instansi kesehatan di tuntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Puskesmas leyangan Timur juga harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena kepuasan pasien tergantung dengan kualitas kinerja yang diberikan pegawai puskesmas terhadap pasien. Adapun masalah kualitas pelayanan yang di alami Puskesmas Leyangan Ungaran timur yaitu (*responsiviness, assurance, tangible, emphaty* dan *realibility*) yang sering dikeluhkan dalam kepuasan pasien.

Faktor pertama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPTD adalah adanya *responsiviness* atau tidak tanggapnya, cepat respon, tanggung jawab dalam memberikan informasi. Permasalahan atau Gap kualitas pelayanan

responsiveness di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur yaitu pasien kurang mendapatkan ketanggapan respon pegawai instansi kesehatan kurang cepat dalam memberikan informasi jadwal dokter yang sudah dipilih pasien dan lamanya dalam pendaftaran pemeriksaan, hal ini dibuktikan dengan dalam bagian masuk pendaftaran pemeriksaan berikutnya pasien menunggu terlalu lama dalam mengantri dokumen kurang adanya komunikasi antara pegawai dan pasien untuk menanyakan jadwal dokter yang sesuai keinginan pasien. *Responsiveness* adalah suatu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dalam penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang tidak jelas menjelaskan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Rambat Lupiyadi, 2012). Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya-upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

Faktor kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPTD adalah adanya *Assurance* atau jaminan. *Assurance* adalah pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai suatu penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa percaya yang diberikan kepada pelanggan kepada penyedia jasa yang meliputi : pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan (Suryani, 2013). *Assurance* (jaminan), yaitu kepastian, pengetahuan, kemampuan, dan kesopansantunan para pegawai dari suatu perusahaan untuk menumbuhkan rasa

percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Permasalahan atau Gap kualitas pelayanan *Assurance* di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur yaitu pasien kurang mendapatkan kepercayaan dan rasa nyaman terhadap staff dari petugas puskesmas dalam menceritakan keluhan sakit nya untuk cepat sembuh karna petugas puskesmas sendiri kurang menjalin kedekatan terhadap pasien yang berobat. Sehingga pasien merasa sering kali petugas puskesmas tidak memberikan kenyamanan untuk konsultasi lebih jauh tentang sakit yang di derita, pasien sendiri juga akan merasa sungkan apabila ingin bertanya terhadap petugas. Hal ini dibuktikan dengan adanya seorang pegawai hanya menjawab singkat dari keluhan pasien yang sudah menjelaskan sakit nya tanpa bertanya lain nya seperti pantangan alergi makanan atau obat-obatan. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya-upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPTD adalah adanya *Tangible* atau Bukti Fisik suatu sarana prasana, fasilitas yang di berikan instansi kesehatan apakah sudah layak untuk di jadikan tempat berobat masyarakat. *Tangible* atau Bukti fisik adalah peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, pegawai yang memiliki penampilan rapi dan profesioanal dan bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual. Bukti fisik adalah kemampuan suatu penyedia jasa dalam menunjukkan

eksistensinya pada pihak eksternal (Ratnasari dan Aksa, 2011). *Tangibility* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi jasa dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan atau Gap kualitas pelayanan *Tangible* di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur yaitu halaman parkir yang tersedia kurang mencakupi sehingga apabila puskesmas dalam keadaan ramai terkadang motor pelanggan menghalangi jalan masuk pasien lainnya untuk ke ruangan puskesmas. Hal ini dibuktikan dengan apabila puskesmas dalam keadaan ramai pasien akan mencari tempat parkir sendiri sehingga ruangan atau sarana prasarana kurang terlihat luas. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya-upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

Faktor ke empat yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPTD adalah adanya *Empathy* atau Empati adalah kemampuan instansi kesehatan atau para staff instansi kesehatan dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal para pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginannya, meliputi : kemudahan untuk dihubungi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna jasa (Suryani, 2013).

Permasalahan atau Gap kualitas pelayanan *Empathy* UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur yaitu kurang ramahnya dalam melayani pasien dan kurangnya senyuman dalam memberikan perhatian sehingga pasien sering sekali

mengeluhkan sikap petugas yang seperti ini, sehingga pasien selalu merasa enggan atau kurang mantap untuk bertanya lebih jauh kepada petugas staff puskesmas. Hal ini dibuktikan dengan kurang respect nya pegawai kepada pasien. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya-upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

Faktor ke lima yang mempengaruhi kualitas pelayanan di UPTD adalah adanya *Realibility* atau Keandalan yaitu kemampuan memberikan layanan dengan cepat, akurat dan tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan yang mampu di pertanggungjawabkan. *Realibility* adalah suatu kemampuan yang dimiliki pegawai puskesmas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpecahya yang kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dan sikap simpatik yang tinggi (Umar, 2010).

Permasalahan atau Gap kualitas pelayanan *Realibility* UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur yaitu kurang handalnya petugas yang menduduki posisi apoteker dalam melayani pasien. Hal ini dibuktikan dengan lamanya mengantri menebus obat sehingga pasien harus lebih lama menunggu dan merasa jenuh. Permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan adanya upaya-upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

Hal ini dibuktikan dengan pengaruh kualitas pelayanan mencakup 5 dimensi meliputi : *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Realibility*. Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut.

Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Semarang menyebabkan Puskesmas UPTD Leyangan Ungaran Timur harus punya strategi

pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas. Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien puskesmas. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas UPTD Leyangan Ungaran Timur dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat di rumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan (*responsiviness*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?
2. Apakah Kualitas Pelayanan (*assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (*tangible*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?
4. Apakah Kualitas Pelayanan (*emphaty*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?
5. Apakah Kualitas Pelayanan (*realibility*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?
6. Apakah Peran Kualitas Pelayanan (*responsiviness, assurance, tangible, empathy, realibility*) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sekaligus dan mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*realibility*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, realibility*) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan akan memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan sebagai masukan untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya manajemen SDM yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian bisa digunakan sebagai informasi atau masukan bagi manajemen di UPTD Puskesmas Leyangan Ungaran Timur untuk kebijakan dalam meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan kepuasan pasien Rawat Jalan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah bagian dari penelitian yang mendefinisikan sebuah konsep atau variabel agar dapat diukur dengan cara melihat pada dimensi atau indikator dari sebuah konsep atau variabel. Definisi operasional dari tiap-tiap variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. ***Responsiviness / Ketanggapan*** (X_1)

Responsiviness adalah suatu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dalam penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu

alasan yang tidak jelas menjelaskan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Rambat Lupiyadi, 2012).

2. Assurance / Jaminan (X₂)

Assurance adalah pengetahuan kesopan santunan dan kemampuan para pegawai suatu penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa percaya yang diberikan kepada pelanggan kepada penyedia jasa yang meliputi : pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan (Suryani, 2013).

3. Tangible / Bukti Fisik (X₃)

Tangible atau Bukti fisik adalah peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional dan bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual. Bukti fisik adalah kemampuan suatu penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal (Ratnasari dan Aksa, 2011).

4. Empathy/ Perhatian (X₄)

Empati adalah kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, meliputi : kemudahan untuk dihubungi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Suryani, 2013).

5. Realibility/Kehandalan (X₅)

Realibility atau Kehandalan yaitu kemampuan memberikan layanan dengan cepat, akurat dan tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan yang mampu di pertanggung jawabkan. Kehandalan adalah

kemampuan pemberi pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan (Sungadji, 2013).

6. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang yang jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama, Umar (2010).

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan digunakan dalam penelitian ini untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan proposal skripsi ini meliputi 3 bab :

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Landasan teori ini menyajikan tentang kajian pustaka, kerangka piker dan Hipotesis penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, tehnik pengambilan sampel, tehnik pengambilan data, dan tehnik analisa data yang akan diterapkan dalam penelitian.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini berisi karakteristik responden, deskripsi data, analisis data, dan penelitian.

Bab V : Penutup

Pada bab ini berisi gambaran umum hasil kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena, apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien instansi kesehatan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktik (Yuwono, 2008). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu jasa dengan harapannya dan menyebutkan pula bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Harfizurrachman, 2004). Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2008). Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya yang disebutkan oleh (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan yang dikemukakan oleh Endang Mamik (2010).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan kesehatan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Faktor mempengaruhi kepuasan pasien Nooria (2008) yaitu :

1. Kualitas jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi.

2. Kualitas pelayanan

Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.

3. Faktor emosional

Pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap instansi kesehatan.

4. Harga

Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan instansi kesehatan yang berkualitas sama tetapi harga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

5. Biaya

Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

c. Aspek-aspek kepuasan pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai

suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat. Aspek-aspek kepuasan menurut (Tjiptono, 2012) yaitu :

1. Keistimewaan yaitu, dimana pasien merasa merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian yaitu, sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
3. Keajegan/ketetapan dalam memberikan pelayanan yaitu, pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
4. Estetika yaitu, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

d. Indikator Kepuasan Pasien

Adapun indikator kepuasan pasien menurut (Umar, 2010) sebagai berikut :

1. Pelayanan jasa di puskesmas sesuai dengan harapan pasien
2. Fasilitas sarana prasarana yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Lokasi puskesmas dapat dijangkau oleh masyarakat dengan kendaraan umum.
4. Puskesmas tempat anda berobat memiliki reputasi yang baik sehingga anda sebagai pengguna jasa bersedia merekomendasi.
5. Selalu merasa mantap dan puas untuk berobat ke puskesmas.

2. **Kualitas Pelayanan**

a. **Definisi Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan dapat berbeda-beda bagi masing-masing individu. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut : Menurut Lupiyoadi, (2011) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhankebutuhan yang telah ditentukan bersifat paten.”

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses. Untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri (Lupiyoadi, 2011).

Menurut Goetsh dan Davis (2008) mendefinisikan kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Definisi kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan.

3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjainya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan.

b. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan

sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Parasuraman, 2011).

Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi pelayanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh (Parasuraman,2011) sebagai berikut:

1) Ketanggapan (Responsiveness)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan

untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera (Tjiptono, 2012).

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2011). Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat

membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

a) Indikator *responsiviness*

Indikator tanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen Menurut Rambat Lupiyadi, (2012) :

1. Merespon setiap pelanggan dengan tanggap
2. Penyampaian informasi yang jelas.
3. Tidak membiarkan pasien menunggu
4. Memberikan solusi kepada pasien.
5. Ketanggapan dalam menangani permintaan dan pertanyaan pasien.

2) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa

percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*) (Tjiptono, 2012).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2011).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

a. Indikator *assurance*

Indikator *assurance* kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen Suryani (2013) :

1. Petugas memberikan jaminan kepastian pelayanan
2. Petugas memiliki kemampuan dibidang kesehatan
3. Petugas memiliki pengetahuan tentang kesehatan
4. Petugas memiliki kredibilitas dengan sertifikat keahlian
5. Petugas memiliki kesopansantunan.

3) Bukti fisik (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (Tjiptono, 2012).

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan

prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2011).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance

tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan (Martul 2008) .

a. indikator *tangibles*

Indikator *tangibles* kualitas pelayanan berupa sarana fisik, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi Menurut Ratnasari dan Aksa, (2011) :

1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan saranaan (gedung, sarana prasarana dll) dalam melakukan pelayanan.
3. Penampilan fisik ruangan
4. Area tempat parkir memadai/luas
5. Keadaan lingkungan sekitar.

4) Perhatian (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demikepentingan pelanggan, serta memberikan personal

kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono, 2012).

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan Parasuraman, (2011).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut

mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

a. Indikator *emphaty*

Indikator *emphaty* sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen Suryani, 2013:

1. Memberikan perhatian tulus
2. Petugas melayani dengan ramah
3. Petugas memahami keluhan pasien.
4. Petugas berkomunikasi dengan baik
5. Petugas memngerti kebutuhan pasien.

5) Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Tjiptono, 2012). Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan

profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2011).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Kaitan dimensi pelayanan kehandalan (*reliability*) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari

kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai (Sunyoto, 2004).

b. Indikator realibility

Indikator realibility kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang di kemukakan oleh Sungadji (2013).

- 1) Ketanggapan dalam menangani keluhan pasien.
- 2) Ketanggapan dalam menangani permintaan dan pelayanan pasien.
- 3) Siap setiap dibutuhkan.
- 4) Petugas merespon keluhan pasien cepat atau tanggapan cepat.
- 5) Memberikan solusi terhadap pasien.
- 6) Petugas memberikan dosis obat secara benar dan jelas.

B. Peneliti Terdahulu

Adapun rekapitulasi beberapa Penelitian terdahulu sebagai dasar atau acuan dirangkum pada table 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indriaty (2010)	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)	Regresi Linear Berganda	<p>=Uji T : Secara parsial : X1 bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan, X2 kehandalan, X3 jaminan, X4 daya tanggap, berpengaruh positif dan tidak signifikan, X5 empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien</p> <p>=Uji F : Secara simultan X1 bukti langsung, kehandalan, X3 jaminan, X4 daya tanggap dan X5 empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien</p>
2	Hendrik (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Elim Kab. Toraja Utara	Regresi Linear Berganda	<p>-Uji T Secara parsial : X1 tangible, X2 realibility, X3 assurance berpengaruh positif dan signifikan, X4 empathy dan X5 responsiveness berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.</p> <p>-Uji F Secara simultan : X1 tangible, X2 realibility, X3 assurance, X4 empathy dan X5 responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.</p>

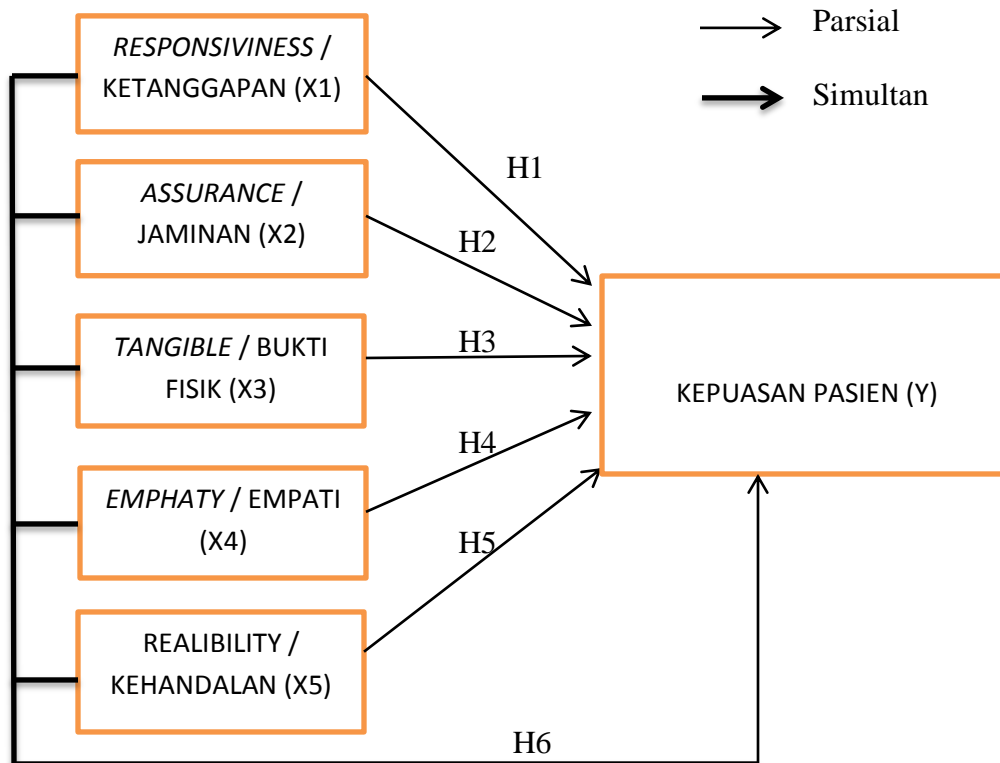
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Penelitian	Hasil Penelitian
3	Santoso (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang	Regresi Linear Berganda	-Uji T Secara parsial : X1 bukti fisik, X2 keandalan, X3 daya tanggap, X4 jaminan, X5 empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
				-Uji F Secara simultan : X1 bukti fisik, X2 keandalan, X3 daya tanggap, X4 jaminan dan X5 empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
4	Lusiana (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)	Regresi Linear Berganda	-Uji T Secara parsial : X1 bukti fisik, X2 keandalan, X3 daya tanggap, X4 jaminan, X5 empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
				-Uji F Secara simultan : X1 bukti fisik, X2 keandalan, X3 daya tanggap, X4 jaminan dan X5 empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
5	Nidia (2010)	Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makasar	Regresi Linear Berganda	-Uji T Secara parsial : X1 tangible, X2 empathy, X3 realibility, X4 assurance berpengaruh signifikan X5 responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
				-Uji F Secara simultan : X1 tangible, X2 empathy, X3 realibility, X4 assurance, X5 responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sumber Data Sekunder 2020

C. Kerangka Pikiran

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun berbagai teori yang telah dideskripsikan (Sugiyono, 2016). Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya untuk merumuskan hipotesis .

2.1 Kerangka Pikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang *relevan* (berhubungan), belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Berdasarkan pendapat para ahli maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

- Hipotesis 1 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *responsivines* terhadap kepuasan pasien di UPTD Lembangan Ungaran Timur
- Hipotesis 2 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien di UPTD Lembangan Ungaran Timur
- Hipotesis 3 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Lembangan Ungaran Timur
- Hipotesis 4 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien di UPTD Lembangan Ungaran Timur
- Hipotesis 5 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *realibility* terhadap kepuasan pasien di UPTD Lembangan Ungaran Timur
- Hipotesis 6 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *responsiviness, assurance, tangible, emphaty, realibility* terhadap kepuasan pasien di UPTD Lembangan Ungaran Timur

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan agar dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai acuan atau pijakan. Berkaitan dengan hal tersebut maka jenis penelitian yang digunakan adalah “*explanatory research*” atau penelitian yang bersifat menjelaskan artinya penelitian ini menekankan pada hubungan antar variable dengan menguji hipotesis uraiannya mengandung deskripsi tetapi fokusnya terletak pada hubungan antar variable (Sugiyono, 2010).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Leyangan Timur yang berlokasi di Leyangan, Ungaran Timur, Jetis Tiga, leyangan, Semarang, Jawa Tengah 50519. Adapun alasan obyektif dan subyektif dalam memilih lokasi penelitian di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur, sebagai berikut :

1. Alasan Obyektif

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness, assurance, tangible, emphaty* dan *realibility*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Leyangan Ungaran Timur.

2. Alasan Subyektif

Puskesmas Leyangan Ungaran Timur dipilih karena rumah peneliti tidak jauh dari lokasi penelitian dan sebgai aktivitas berada di kota tersebut sehingga dengan dipilihnya Puskesmas Leyangan Ungaran Timur dapat memudahkan dalam penelitian ini.

C. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau ditarik kesimpulannya. (Nooria, 2011), Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas/independen

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas biasanya dikotonasikan dengan symbol X (Nooria, 2011). Variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu ketanggapan / *Responsiviness* (X_1), jaminan / *Assurance* (X_2), bukti fisik / *Tangible* (X_3), empati / *Emphaty* (X_4) dan keandaalan / *Realibility* (X_5).

2. Variabel terikat/dependen

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat biasanya dikontonasikan dengan simbol Y (Nooria, 2011). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Y kepuasan pasien.

Tabel 3.1
Indikator penelitian

Variabel Penelitian	Indikator penelitian	Skala	Kepustakaan
<i>Responsiviness (ketanggapan)</i>	1. Merespon setiap pelanggan dengan tanggap	Likert Interval 1 s/d 5	Rambat Lupiyadi, (2012)
	2. Penyampaian informasi yang jelas		
	3. Tidak membiarkan pasien menunggu		
	4. Memberikan solusi kepada pasien.		
	5. Ketanggapan dalam menangani permintaan dan pertanyaan pasien.		
<i>Assurance (Jaminan)</i>	1. Petugas memberikan jaminan kepastian pelayanan	Likert Interval 1 s/d 5	Suryani (2013)
	2. Petugas memiliki kemampuan dibidang kesehatan		
	3. Petugas memiliki pengetahuan tentang kesehatan		
	4. Petugas memiliki kredibilitas dengan sertifikat keahlian		
	5. Petugas memiliki kesopansantunan		
<i>Tangibel (bukti fisik)</i>	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	Likert Interval 1 s/d 5	Ratnasari dan Aksa, (2011)
	2. Kenyamanan sarana (gedung, sarana prasarana dll) dalam melakukan pelayanan.		
	3. Penampilan fisik ruangan		
	4. Area tempat parkir memadai/luas		
	5. Keadaan lingkungan sekitar		
<i>Empathy (perhatian)</i>	1. Memberikan perhatian tulus	Likert Interval 1 s/d 5	Suryani, 2013
	2. Petugas melayani dengan ramah		
	3. Petugas memahami keluhan pasien.		
	4. Petugas berkomunikasi dengan baik		
	5. Petugas mengerti kebutuhan pasien		

Variabel Penelitian	Indikator penelitian	Skala	Kepustakaan
Realibility <i>(ketanggapan)</i>	1. Memberikan pelayanan dengan cepat	Likert Interval 1 s/d 5	Hardiansyah (2011)
	2. Memberikan pelayanan dengan akurat		
	3. Tidak pernah melakukan kesalahan		
	4. Pelayanan yang mampu di pertanggungjawabkan		
	5. Memberikan kepuasan terhadap pasien.		
Kepuasan pasien	1. Memberikan pelayanan dengan cepat.	Likert Interval 1 s/d 5	Umar (2010)
	2. Pelayanan sesuai dengan harapan pasien		
	3. Fasilitas sarana prasarana yang lengkap		
	4. Lokasi puskesmas dapat dijangkau		
	5. Puskesmas memiliki reputasi yang baik		
	6. Pasien selalu merasa mantap dan puas		

Sumber : Data disadurkan dari jurnal penelitian, 2020

D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karenanya dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

2. Sampel dan tehnik sampling

Sampel adalah sejumlah individu yang merupakan perwakilan dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah Nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan tehnik purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2016) bahwa: “purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.” Alasan menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik purposive sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu seluruh orang yang datang berkunjung dan melakukan pelayanan kesehatan yang memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya orang yang berkunjung di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya orang yang melakukan pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

3. Hanya 50 sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang melakukan pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

E. Jenis Data Penelitian

Penelitian ini akan mengambil data dari UPTD puskesmas leyangan ungaran timur untuk diolah sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan. Menurut (Sujarweni 2015) jenis data dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Jenis-jenis data tersebut yang akan diambil.

Data kualitatif adalah berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa kemudian dikaitkan dengan data-data lainnya. Data kualitatif diambil dari identitas responden (jenis kelamin, umur, pendidikan dan masa kerja) dan tanggapan atau jawaban responden melalui penyebaran kuesioner. Data kualitatif digunakan untuk mengevaluasi beberapa variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat dan untuk memperjelas perolehan hasil data kuantitatif.

Sedangkan data kuantitatif adalah data berupa angka-angka atau bilangan yang dapat dihitung secara langsung. Untuk mendapatkan data kuantitatif, digunakan skala likert berupa daftar pertanyaan (kuesioner/angket) yang digolongkan dalam lima tingkatan (skala likert) selanjutnya dilakukan beberapa uji menggunakan SPSS untuk dapat dianalisa hasilnya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah validitas, reliabilitas, korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (*adjusted r square*), uji t dan F.

Sumber data penelitian ini adalah dari UPTD Puskesmas leyangan ungaran timur. Menurut (Sujarweni 2015) sumber data dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu data primer dan sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data. Data primer diperoleh responden melalui kuesioner

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Data sekunder dapat diperoleh melalui buku, jurnal, skripsi terdahulu, catatan atau laporan dari perusahaan dan sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian (Sujarweni, 2015). Dalam metode ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuesioner /Angket

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat alat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Menurut (Sugiyono, 2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun

instrument yang dapat berupa pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, maka jawaban responden dapat diberi skor atau nilai dengan interval 1 sampai dengan 5, sebagai berikut :

- a. Sangat setuju : (SS) skor 5
- b. Setuju : (S) skor 4
- c. Netral : (N) skor 3
- d. Tidak setuju : (TS) skor 2
- e. Sangat tidak setuju : (STS) skor 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transip, arsip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dari asal dokumen yang artinya data yang diperoleh dari data dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk mengetahui, menafsirkan bahkan meramalkan (Sujarweni, 2015).

G. Tehnik Analisa Data

Tehnik analisa data dapat diartikan suatu cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab perumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan (Sujarweni, 2015). Tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas, reliabilitas, korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (*adjusted r square*) uji t dan F yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS dengan sebagaimana lampiran halaman 114, cara mengkorelasikan antara nilai masing-masing item dari jawaban kuesioner. Menurut Ghozali (2016) kriteria dalam pengujian validitas sebagai berikut :

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas

Variabel Penelitian		r _{hitung}	>/<	r _{tabel}	Keterangan
Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	X1.1	1.000	>	0.6319	Valid
	X1.2	1.000	>	0.6319	Valid
	X1.3	1.000	>	0.6319	Valid
	X1.4	1.000	>	0.6319	Valid
	X1.5	1.000	>	0.6319	Valid
	X1.6	1.000	>	0.6319	Valid
	X1.7	1.000	>	0.6319	Valid
Jaminan/ Assurance (X2)	X2.1	0.982	>	0.6319	Valid
	X2.2	0.997	>	0.6319	Valid
	X2.3	0.999	>	0.6319	Valid
	X2.4	0.995	>	0.6319	Valid
	X2.5	0.997	>	0.6319	Valid
	X2.6	0.997	>	0.6319	Valid
	X2.7	0.955	>	0.6319	Valid
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	X3.1	0.982	>	0.6319	Valid
	X3.2	0.997	>	0.6319	Valid
	X3.3	0.999	>	0.6319	Valid

	X3.4	0.995	>	0.6319	Valid
	X3.5	0.997	>	0.6319	Valid
	X3.6	0.997	>	0.6319	Valid
	X3.7	0.955	>	0.6319	Valid
Empati/ Emphaty (X4)	X4.1	0.982	>	0.6319	Valid
	X4.2	0.997	>	0.6319	Valid
	X4.3	0.999	>	0.6319	Valid
	X4.4	0.995	>	0.6319	Valid
	X4.5	0.997	>	0.6319	Valid
	X4.6	0.997	>	0.6319	Valid
	X4.7	0.955	>	0.6319	Valid
Keandaalan/ Realibility (X5)	X5.1	0.982	>	0.6319	Valid
	X5.2	0.997	>	0.6319	Valid
	X5.3	0.999	>	0.6319	Valid
	X5.4	0.995	>	0.6319	Valid
	X5.5	0.997	>	0.6319	Valid
	X5.6	0.997	>	0.6319	Valid
	X5.7	0.955	>	0.6319	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0.995	>	0.6319	Valid
	Y.2	0.995	>	0.6319	Valid
	Y.3	0.995	>	0.6319	Valid
	Y.4	0.995	>	0.6319	Valid
	Y.5	0.995	>	0.6319	Valid
	Y.6	0.765	>	0.6319	Valid
	Y.7	0.995	>	0.6319	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) melebihi dari nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5 persen (0,05) sebagai berikut: $df = 10 - 2 = 8$ (0,6319). Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan atau indikator variabel ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/

tangible (X3), empati/ empathy (X4), keandaalan/ realibility (X5) dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid, karena hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap item pernyataan atau indikator dengan skor total didapat hasil yang signifikan, yaitu nilai $r_{hitung} > r_{table}$.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2015). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Berdasarkan SPSS Reliabilitas lampiran halaman 121.

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	>/<		Keterangan
ketanggapan/ responsiveness (X1)	0.813	>	0,7	Reliabel
jaminan/ assurance (X2)	0.811	>	0,7	Reliabel
bukti fisik/ tangible (X3)	0.811	>	0,7	Reliabel
empati/ empathy (X4)	0.811	>	0,7	Reliabel
keandaalan/ realibility (X5)	0.811	>	0,7	Reliabel
kepuasan pasien (Y)	0.809	>	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) sebesar 0,70 yaitu suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel

ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), keandalan/ reliability (X5) dan kepuasan pasien (Y) dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3. Uji Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel terikat dengan variabel bebas (Ghozali, 2016). Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 24. Interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel dengan kriteria menurut (Sugiyono, 2016) sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat kuat

Dalam penelitian ini menggunakan korelasi sederhana dan berganda yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Korelasi sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan secara parsial antara satu variabel bebas dan variabel terikat

serta untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi (Usman dan Akbar, 2011). Uji korelasi sederhana menggunakan rumus menurut (Usman dan Akbar 2011), yang dapat dituliskan sebagai berikut :

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

dimana :

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi

y = Jumlah skor y (kepuasan pasien)

x = Jumlah skor x = ketanggapan/*Responsiviness* (X_1),
jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty*
(X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5).

b. Korelasi berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan secara simultan antara dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat, serta untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi (Usman dan Akbar, 2011).

Uji korelasi berganda menggunakan program SPSS versi 24 dengan melihat nilai R pada determinasi. Uji korelasi berganda menggunakan rumus Usman dan Akbar (2011) yang dapat dituliskan sebagai berikut :

$$R_{y.X_1X_2X_3..} = \sqrt{\frac{r^2YX_1 + r^2YX_2 + r^2YX_3.. - 2 rYX_1 rYX_2 rYX_3.. rX_1X_2X_3}{1 - r^2X_1X_2X_3..}}$$

Dimana $R_{yX_1X_2X_3..}$ = koefisien korelasi ganda antara variabel X_1, X_2, X_3

.. Secara bersama-sama dengan variabel Y (kepuasan pasien)

r_{yx1} = koefisien korelasi X_1 ketanggapan/*Responsiviness* (X_1) dengan Y (kepuasan pasien).

r_{yx2} = koefisien korelasi X_2 (jaminan/*Assurance* (X_2), dengan Y (kepuasan pasien).

r_{yx3} = koefisien korelasi X_3 bukti fisik/*Tangible* (X_3), dengan Y (kepuasan pasien).

r_{yx4} = koefisien korelasi X_4 empati/*Emphaty* (X_4) dengan Y (kepuasan pasien).

r_{yx5} = koefisien korelasi X_5 keandaalan/*Realibility* (X_5) dengan Y (kepuasan pasien).

$r_{x_1x_2x_3x_4x_5}$ = koefisien korelasi X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 .

4. Uji Regresi

Regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2016). Uji regresi linier sederhana dan berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 24.

a. Regresi linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat (Sugiyono, 2016). Model persamaan regresi linier sederhana dengan rumus menurut Sugiyono (2016) sebagai berikut :

$$Y' = a + bx + e$$

Dimana :

Y' = Variabel terikat (kepuasan pasien Y).

X = Variabel bebas ketanggapan/*Responsiviness* (X_1),
jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3),
empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5)

a = Bilangan konstanta

b = Bilangan regresi

e = Tingkat kesalahan yang ditolelir (*error*)

b. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Sugiyono, 2016). Model persamaan regresi linier berganda dengan rumus menurut (Sugiyono 2016) sebagai berikut :

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

Di mana :

Y' = Variabel kepuasan pasien

X_1 = Variabel ketanggapan/*Responsiviness*

X_2 = Variabel jaminan/*Assurance*

X_3 = Variabel bukti fisik/*Tangible*

X_4 = Variabel empati/*Emphaty*

X_5 = Variabel keandaalan/*Realibility*

a = Bilangan konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien regresi

e = Tingkat kesalahan yang ditolerir (*error*)

5. Uji Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali 2016). Uji determinasi dalam penelitian ini untuk menguji seberapa jauh variabel bebas (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reability*) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan pasien) dengan menggunakan bantuan program SPSS. Menurut (Ghozali 2016) kelemahan mendasar penggunaan koefisien penggunaan determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel yang dimasukkan didalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel bebas. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan kedalam model.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yaitu uji t dan F dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

a. Uji t (Parsial)

Menurut (Ghozali 2016) uji t digunakan untuk menguji signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Secara grafis uji t parsial disajikan dalam Gambar 3.1. Kriteria dalam pengujian t sebagai berikut :

1) Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata 5% (uji dua arah).

a) $H_a : \beta_1 \beta_2 \beta_3 \neq 0$ ada pengaruh antara variabel bebas (ketanggapan/*Responsiviness* (X_1), jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5) secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

b) $H_o : \beta_1 \beta_2 \beta_3 = 0$ tidak ada pengaruh antara variabel bebas (ketanggapan/*Responsiviness* (X_1), jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5) secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

1. Rumus Test statistik

menurut $t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$ Usman dan Akbar

(2011).

Dimana : \bar{x} = rata-rata data yang ada

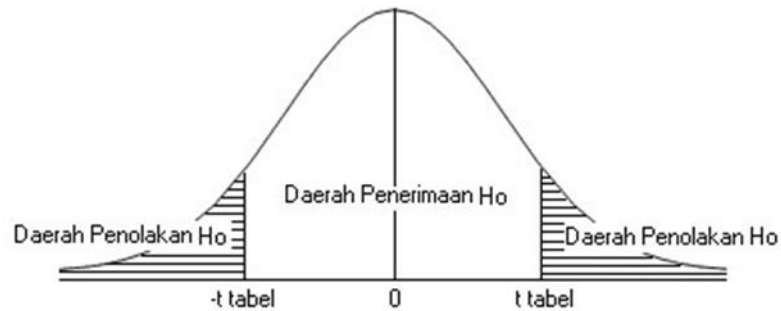
μ_0 = rata-rata sekarang

s = simpangan baku

n = jumlah data sampel

2. Menentukan t_{tabel} dengan rumus $df = n-k-1$
3. Menentukan t_{hitung} dan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh hasil dari pengolahan data melalui SPSS.
 - a. Dikatakan signifikan jika $< 0,05$
 - b. Dikatakan tidak signifikan jika $> 0,05$
4. Membuat kesimpulan menurut Priyatno (2012)
 - a) Apabila $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan tingkat sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau menerima H_a , artinya ada pengaruh antara variabel bebas (ketanggapan/ *Responsiviness* (X_1), jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5) secara parsial terhadap variabel terikat (kepausan pasien).
 - b) Apabila $-t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ dan tingkat sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima atau menolak H_a , artinya tidak ada pengaruh antara variabel (ketanggapan/ *Responsiviness* (X_1), jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5) secara parsial terhadap variabel terikat (kepausan pasien).

Gambar 3.1. Uji t Parsial



b. Uji F (Simultan)

Menurut (Ghozali 2016) uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi hubungan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Kurva uji F simultan ini diilustrasikan dalam Gambar 3.2. Kriteria dalam pengujian F sebagai berikut :

- 1) Hipotesis yang diuji dengan tarif nyata 5% (uji satu arah).
 - a. $H_a = \beta_1 \beta_2 \beta_3 \neq 0$ ada pengaruh antara variabel bebas (ketanggapan/ *Responsiviness* (X_1), jaminan/ *Assurance* (X_2), bukti fisik/ *Tangible* (X_3), empati/ *Emphaty* (X_4) dan keandaalan/ *Realibility* (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).
 - b. $H_o = \beta_1 \beta_2 \beta_3 = 0$ tidak pengaruh antara variabel bebas (ketanggapan/ *Responsiviness* (X_1), jaminan/ *Assurance* (X_2), bukti fisik/ *Tangible* (X_3), empati/ *Emphaty* (X_4) dan keandaalan/ *Realibility* (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

2) Test statistik menurut pendapat (Usman dan Akbar 2011).

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

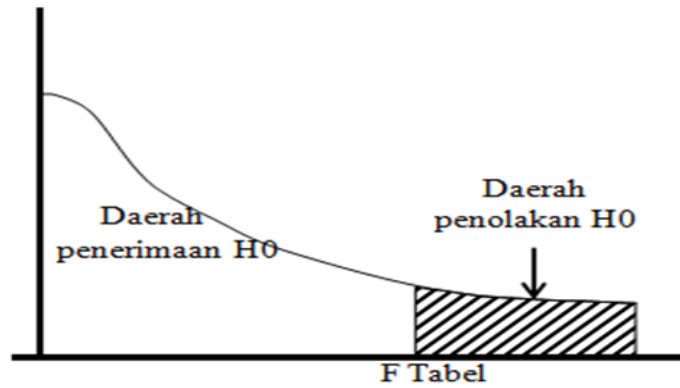
Di mana :

- R^2 = Koefisien determinasi
- K = Banyaknya variabel bebas
- n = Jumlah data

1. Menentukan F_{tabel} dengan rumus $df = n - k - 1$
2. Menentukan F_{hitung} dan tingkat signifikansi 0,05 diperoleh hasil dari pengolahan data melalui program SPSS.
 - a. Dikatakan signifikan jika $< 0,05$
 - b. Dikatakan tidak signifikan jika $> 0,05$
3. Membuat kesimpulan menurut Priyatno (2012).
 - a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel (ketanggapan/*Responsiviness* (X_1), jaminan/*Assurance* (X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).
 - b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel (ketanggapan/*Responsiviness* (X_1), jaminan/*Assurance*

(X_2), bukti fisik/*Tangible* (X_3), empati/*Emphaty* (X_4) dan keandaalan/*Realibility* (X_5) secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

Gambar 3.2 Uji Simultan



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat gambaran responden yaitu mengenai jenis kelamin responden dan umur responden.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki –Laki	19	38%
Perempuan	31	62%
Total =	50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa 38 persen atau 19 responden adalah laki-laki dan 62 persen atau 31 responden adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa terbanyak responden adalah perempuan. Hal ini wajar karena perempuan lebih banyak memiliki waktu dan tidak sedang bekerja sehingga melakukan pelayanan kesehatan sewaktu-waktu di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

2. Umur Responden

Identitas responden selanjutnya dapat diketahui melalui faktor umur, penentuan banyaknya kelas dan panjang kelas pada tabel umur responden ditentukan dengan menggunakan rumus *Sturges* (Sugiyono,2010) sebagai berikut:

a) Banyak kelas (k)= $1 + 3.3 \log n = 1 + 3.3 \log 50 = 6,6$ dibulatkan = 7

b) Jangkauan (R)= Data terbesar – data terkecil = $58 - 21 = 37$

c) Panjang Kelas (p)= $R / K = 37 / 7 = 5,2$ dibulatkan menjadi 5

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur Responden	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	21 - 25 tahun	2	4%
2	26 - 30 tahun	12	24%
3	31 - 35 tahun	6	12%
4	36 - 40 tahun	3	6%
5	41 - 45 tahun	6	12%
6	46 - 50 tahun	16	32%
7	51 - 55 tahun	0	0%
8	56 - 60 tahun	5	10%
Total =		50	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa kelompok terbesar responden adalah yang berumur 46 - 50 tahun. Karena pada umur tersebut seseorang sangat membutuhkan adanya perawatan kesehatan secara rutin, sehingga mereka melakukan pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur .

B. Deskripsi Tanggapan Responden

1) Deskripsi tentang variabel Ketanggapan / Responsiviness (X1)

Tabel 4.3
Jawaban Responden Terhadap Variabel Ketanggapan / Responsiviness (X1)

Kode	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	STS	TS	N	S	SS	Skor
X1.1	0	0	7	24	19	50
X1.2	0	0	6	20	24	50
X1.3	0	0	7	27	16	50
X1.4	0	0	5	25	20	50
X1.5	0	0	9	26	15	50
X1.6	0	0	19	13	18	50
X1.7	0	0	12	24	14	50
Jumlah	0%	0%	19%	45%	36%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari gambar 4.1 dapat di jelaskan mengenai tanggapan responden tentang variabel ketanggapan / responsiviness (X1) terbanyak menyatakan setuju dengan persentase skor terbanyak mencapai 45 persen. Hasil tersebut ditunjukkan dengan rata-rata responden yang menjawab pernyataan kuesioner menjelaskan bahwa responden setuju apabila ketanggapan / responsiviness (X1) mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

2) Deskripsi tentang variabel Jaminan / Assurance (X2)

Tabel 4.4

Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan / Assurance (X)

Kode	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	STS	TS	N	S	SS	Skor
X2.1	0	0	2	27	21	50
X2.2	0	0	1	23	26	50
X2.3	0	0	2	22	26	50
X2.4	0	0	2	22	26	50
X2.5	0	0	7	23	20	50
X2.6	0	0	3	21	26	50
X2.7	0	0	9	21	20	50
Jumlah	0%	0%	7%	45%	47%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari gambar 4.4 dapat di jelaskan mengenai tanggapan responden tentang variabel jaminan / assurance (X2) yang menyatakan sangat setuju dengan persentase skor terbanyak mencapai 47 persen. Hasil tersebut ditunjukkan dengan rata-rata responden yang menjawab pernyataan kuesioner menjelaskan bahwa responden setuju apabila jaminan / assurance mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

3) Deskripsi tentang variabel Bukti Fisik/Tangible (X3)

Tabel 4.5

Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik/Tangible (X3)

Kode	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	STS	TS	N	S	SS	Skor
X3.1	0	0	9	21	20	50
X3.2	0	0	6	20	24	50
X3.3	0	0	5	28	17	50
X3.4	0	0	5	28	17	50
X3.5	0	0	9	26	15	50
X3.6	0	0	6	24	20	50
X3.7	0	0	9	26	15	50
Jumlah	0%	0%	14%	49%	37%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari gambar 4.5 dapat di jelaskan mengenai tanggapan responden tentang variabel bukti fisik/ tangible (X3) yang menyatakan setuju dengan persentase skor terbanyak mencapai 49 persen. Hasil tersebut ditunjukkan dengan rata-rata responden yang menjawab pernyataan kuesioner menjelaskan bahwa responden setuju apabila bukti fisik/ tangible mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

4) Deskripsi tentang variabel Empati/Emphaty (X4)

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati/Emphaty (X4)

Kode	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	STS	TS	N	S	SS	Skor
X4.1	0	0	6	28	16	50
X4.2	0	0	4	28	18	50
X4.3	0	0	10	26	14	50
X4.4	0	0	10	26	14	50
X4.5	0	0	5	27	18	50
X4.6	0	0	10	26	14	50
X4.7	0	0	10	26	14	50
Jumlah	0%	0%	16%	53%	31%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari gambar 4.6 dapat di jelaskan mengenai tanggapan responden tentang variabel empati/ emphaty (X4) menyatakan setuju dengan persentase skor terbanyak mencapai 53 persen. Hasil tersebut ditunjukkan dengan rata-rata responden yang menjawab pernyataan kuesioner menjelaskan bahwa responden setuju apabila empati/ emphaty (X4) mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

5) Deskripsi tentang variabel Keandaalan/Realibility (X5)

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandaalan/Realibility (X5)

Kode	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	STS	TS	N	S	SS	Skor
X5.1	0	0	35	1	14	50
X5.2	0	0	28	8	14	50
X5.3	0	0	28	7	15	50
X5.4	0	0	6	20	24	50
X5.5	0	0	9	26	15	50
X5.6	0	0	6	20	24	50
X5.7	0	0	9	24	17	50
Jumlah	0%	0%	35%	30%	35%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari gambar 4.7 dapat di jelaskan mengenai tanggapan responden tentang variabel keandaalan / realibility (X5) menyatakan sangat setuju dan netral dengan persentase skor terbanyak mencapai 35 persen. Hasil tersebut ditunjukkan dengan rata-rata responden yang menjawab pernyataan kuesioner menjelaskan bahwa responden sangat setuju dan netral apabila keandaalan / realibility (X5) mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

6) Deskripsi tentang variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.8
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Kode	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	STS	TS	N	S	SS	Skor
Y.1	0	0	9	26	15	50
Y.2	0	0	6	20	24	50
Y.3	0	0	9	26	15	50
Y.4	0	0	6	20	24	50
Y.5	0	0	9	26	15	50
Y.6	0	0	28	7	15	50
Y.7	0	0	10	26	14	50
Jumlah	0%	0%	22%	43%	35%	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari gambar 4.8 dapat di jelaskan mengenai tanggapan responden tentang variabel kepuasan pasien (Y) menyatakan setuju dengan persentase skor terbanyak mencapai 43 persen. Hasil tersebut ditunjukkan dengan rata-rata responden yang menjawab pernyataan kuesioner menjelaskan bahwa responden setuju apabila kepuasan pasien (Y) mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD puskesmas leyangan ungaran timur.

C. Analisis Data

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel Penelitian		r _{hitung}	>/<	r _{tabel}	Keterangan
Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	X1.1	0.838	>	0.2787	Valid
	X1.2	0.706	>	0.2787	Valid
	X1.3	0.701	>	0.2787	Valid
	X1.4	0.561	>	0.2787	Valid
	X1.5	0.715	>	0.2787	Valid
	X1.6	0.332	>	0.2787	Valid
	X1.7	0.632	>	0.2787	Valid
Jaminan/ Assurance (X2)	X2.1	0.469	>	0.2787	Valid
	X2.2	0.602	>	0.2787	Valid
	X2.3	0.613	>	0.2787	Valid
	X2.4	0.613	>	0.2787	Valid
	X2.5	0.667	>	0.2787	Valid
	X2.6	0.709	>	0.2787	Valid
	X2.7	0.774	>	0.2787	Valid
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	X3.1	0.772	>	0.2787	Valid
	X3.2	0.764	>	0.2787	Valid
	X3.3	0.706	>	0.2787	Valid
	X3.4	0.706	>	0.2787	Valid
	X3.5	0.699	>	0.2787	Valid
	X3.6	0.764	>	0.2787	Valid
	X3.7	0.699	>	0.2787	Valid
Empati/ Emphaty (X4)	X4.1	0.730	>	0.2787	Valid
	X4.2	0.790	>	0.2787	Valid
	X4.3	0.946	>	0.2787	Valid
	X4.4	0.946	>	0.2787	Valid
	X4.5	0.806	>	0.2787	Valid

	X4.6	0.946	>	0.2787	Valid
	X4.7	0.946	>	0.2787	Valid
Keandaalan/ Realibility (X5)	X5.1	0.746	>	0.2787	Valid
	X5.2	0.700	>	0.2787	Valid
	X5.3	0.679	>	0.2787	Valid
	X5.4	0.360	>	0.2787	Valid
	X5.5	0.514	>	0.2787	Valid
	X5.6	0.360	>	0.2787	Valid
	X5.7	0.514	>	0.2787	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y.1	0.806	>	0.2787	Valid
	Y.2	0.660	>	0.2787	Valid
	Y.3	0.806	>	0.2787	Valid
	Y.4	0.660	>	0.2787	Valid
	Y.5	0.806	>	0.2787	Valid
	Y.6	0.401	>	0.2787	Valid
	Y.7	0.577	>	0.2787	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) melebihi dari nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5 persen (0,05) sebagai berikut: $df = 50 - 2 = 48$ (0,2787). Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan atau indikator variabel ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), keandaalan/ realibility (X5) dan kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid, karena hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap item pernyataan atau indikator dengan skor total didapat hasil yang signifikan, yaitu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	>/<		Keterangan
ketanggapan/ responsiveness (X1)	0.753	>	0,7	Reliabel
jaminan/ assurance (X2)	0.757	>	0,7	Reliabel
bukti fisik/ tangible (X3)	0.781	>	0,7	Reliabel
empati/ emphaty (X4)	0.804	>	0,7	Reliabel
keandaalan/ realibility (X5)	0.730	>	0,7	Reliabel
kepuasan pasien (Y)	0.746	>	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) sebesar 0,70 yaitu suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* (α) $> 0,70$, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphaty (X4), keandaalan/ realibility (X5) dan kepuasan pasien (Y) dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

D. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Korelasi

a) Analisis Korelasi Sederhana

Berikut ini adalah hasil uji analisis korelasi sederhana :

Tabel 4.11
Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana
Correlations

		Ketanggapan/ Responsiveness (X1)	Jaminan/ Assurance (X2)	Bukti Fisik/ Tangible (X3)	Empati/ Emphaty (X4)	Keandaalan/ Realibility (X5)	Kepuasan Pasien (Y)
Ketanggapan/ Responsiveness (X1)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 .325 50	.142 50	.898** .000 50	.648** .000 50	.668** .000 50	.936** .000 50
Jaminan/ Assurance (X2)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.142 .325 50	1 50	.128 .377 50	-.141 .328 50	.040 .781 50	.177 .219 50
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.898** .000 50	.128 .377 50	1 50	.614** .000 50	.504** .000 50	.869** .000 50
Empati/ Emphaty (X4)	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.648** .000 50	-.141 .328 50	.614** .000 50	1 50	.358* .011 50	.663** .000 50
Keandaalan/ Realibility (X5)	Pearson Correlation	.668**	.040	.504**	.358*	1	.771**

Realibilit y (X5)	Sig. (2- tailed)	.000	.781	.000	.011		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.936**	.177	.869**	.663**	.771**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.219	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 yang diperoleh hasil pengolahan SPSS korelasi sederhana untuk ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphyaty (X4), keandaalan/ realibility (X5) dan kepuasan pasien (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Korelasi sederhana antara ketanggapan/ responsiveness (X1) terhadap kepuasan pasien nilai korelasi positif sebesar 0,936, maka interpretasi berada di antara 0,80 – 0,100 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan/ responsiveness terdapat hubungan positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien.
- 2) Korelasi sederhana antara jaminan/ assurance (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) nilai korelasi positif sebesar 0,177, maka interpretasi berada di antara 0,00 – 0,199 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman

51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan/ assurance terdapat hubungan positif yang sangat rendah terhadap kepuasan pasien.

3) Korelasi sederhana bukti fisik/ tangible (X3) terhadap kepuasan pasien nilai korelasi positif sebesar 0,869, maka interpretasi berada di antara 0,80 – 0,100 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel 3.2 halaman 53 terdapat hubungan positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien.

4) Korelasi sederhana antara empati/ empathy (X4) terhadap kepuasan pasien nilai korelasi positif sebesar 0,663, maka interpretasi berada di antara 0,60 – 0,799 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel empati/ empathy terdapat hubungan positif yang kuat terhadap kepuasan pasien.

5) Korelasi sederhana antara keandaalan/ realibility (X5) terhadap kepuasan pasien nilai korelasi positif sebesar 0,771, maka interpretasi berada di antara 0,60 – 0,799 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel keandaalan/ realibility terdapat hubungan positif yang kuat terhadap kepuasan pasien.

b) Korelasi Berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/

assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphaty (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien / Y). Hasil pengujian menggunakan program SPSS didapat hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Korelasi Berganda
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.949	.943	.735

- a. Predictors: (Constant), Keandaalan/Realibility (X5), Jaminan/Assurance (X2), Empati/Emphaty (X4), Bukti Fisik/Tangible (X3), Ketanggapan/Responsiviness (X1)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil pengolahan SPSS, maka korelasi berganda untuk variabel ketanggapan/ responsiviness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphaty (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) secara simultan terhadap kepuasan pasien (Y). dapat diketahui dari nilai R positif sebesar 0,974. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa interprestasi berada di 0,80 – 0,100 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan/ responsiviness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphaty (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) secara simultan terdapat hubungan positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Analisis Regresi

a) Analisis Regresi Sederhana

Untuk menghitung regresi sederhana tersebut menggunakan program SPSS.

1) Pengaruh Ketanggapan/Responsiviness(X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X1 Terhadap Y

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.080	1.469		1.416	.163		
	Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	.918	.050	.936	18.362	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Data pada tabel 4.13 diatas menunjukkan regresi linier sederhana variabel ketanggapan/ responsiviness (X1) terhadap kepuasan pasien, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,080 + 0,918X1$$

Terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 2,080 dan nilai ketanggapan/ responsiviness (X1) positif 0,918 sehingga

dapat dijelaskan bahwa jika ketanggapan/ responsiveness sama dengan 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 2,080 atau jika ketanggapan/ responsiveness semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,918 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 2,080.

2) Pengaruh Jaminan/ Assurance (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X2 Terhadap Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.860	4.865		4.699	.000		
Jaminan/ Assurance (X2)	.196	.157	.177	1.247	.219	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Data pada tabel 4.14 diatas menunjukkan regresi linier sederhana variabel jaminan/ assurance (X2) terhadap kepuasan pasien, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 22,860 + 0,196X2$$

Terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 22,860 dan nilai jaminan/ assurance (X2) positif 0,196 sehingga dapat

dijelaskan bahwa jika jaminan/ assurance sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 22,860 atau jika jaminan/ assurance semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,196 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 22,860.

3) Pengaruh Bukti Fisik/ Tangible (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X3 Terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.109	1.888		3.236	.002		
	Bukti Fisik /Tangible (X3)	.768	.063	.869	12.155	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Data pada tabel 4.15 diatas menunjukkan regresi linier sederhana variabel bukti fisik/ tangible (X3) Terhadap kepuasan pasien dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6,109 + 0,768X3$$

Terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 6,109 dan nilai bukti fisik/ tangible (X3) positif 0,768 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika kepuasan pasien sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan

pasien naik sebesar 6,109 atau jika bukti fisik/ tangible semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,768 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 6,109.

4) Pengaruh Empati/ Emphaty (X4) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X4 Terhadap Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.409	2.381		6.051	.000		
Empati/ Emphaty (X4)	.499	.081	.663	6.144	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Data pada tabel 4.16 diatas menunjukkan regresi linier sederhana variabel empati/ emphaty (X4) Terhadap kepuasan pasien dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 14,409 + 0,499X4$$

Terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 14,409 dan nilai empati/ emphaty (X4) positif 0,499 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika kepuasan pasien sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 14,409 atau jika empati/ emphaty semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,499 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 14,409.

5) Pengaruh Keandaalan/ Realibility (X5) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X5 Terhadap Y
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.575	2.558		2.962	.005		
	Keandaalan/ Realibility (X5)	.762	.091	.771	8.388	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Data pada Tabel 4.17 diatas menunjukkan regresi linier sederhana variabel keandaalan/ realibility (X5) Terhadap kepuasan pasien dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7,575 + 0,762X5$$

Terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 7,575 dan nilai keandaalan/ realibility (X5) positif 0,762 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika kepuasan pasien sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 7,575 atau jika keandaalan/ realibility semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,762 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 7,575.

Tabel 4.18
Nilai Koefisien Korelasi Sederhana

Variabel	Koefisien Korelasi				
	Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	Jaminan/ Assurance (X2)	Bukti Fisik/ Tangible (X3)	Empati / Emphaty (X4)	Keandaalan/ Realibility (X5)
Kepuasan pasien (Y)	0,918	0,196	0,768	0,499	0,762
Signifikansi	0,000	0,219	0,000	0,000	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Data pada tabel 4.18 tersebut diketahui bahwa terdapat arah hubungan (*correlation*) antar variabel sebagai berikut :

- a) Nilai koefisien korelasi antar variabel Responsiviness 0,918 dengan signifikansi 0,000.
- b) Nilai koefisien korelasi antar variabel Jaminan/ Assurance 0,196 dengan signifikansi 0,000.
- c) Nilai koefisien korelasi antar variabel Bukti Fisik/ Tangible 0,768 dengan signifikansi 0,001.
- d) Nilai koefisien korelasi antar variabel Empati / Emphaty 0,499 dengan signifikansi 0,001.
- e) Nilai koefisien korelasi antar variabel Keandaalan/ Realibility 0,762 dengan signifikansi 0,000.

Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi untuk variabel ketanggapan/ responsiviness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphaty (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) memiliki

interpretasi berada antara 0,10 – 0,799 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.2 halaman 53. Dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa variabel ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) secara parsial memiliki korelasi sangat rendah sampai kuat dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

b) Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda penelitian ini dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 4.19
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.718	1.618		-2.915	.006		
Ketanggapan/ Responsiveness (X1)	.311	.099	.317	3.156	.003	.116	8.641
Jaminan/ Assurance (X2)	.116	.041	.105	2.867	.006	.873	1.145
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	.258	.072	.291	3.578	.001	.176	5.679
Empati/ Emphaty (X4)	.128	.036	.170	3.548	.001	.509	1.963
Keandaalan/ Realibility (X5)	.343	.048	.347	7.132	.000	.493	2.030

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui ketergantungan variabel terikat (dependen) dengan satu atau lebih variabel bebas (independen), dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan variabel independen yang diketahui.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda antara variabel ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandalan/ reliability (X5) terhadap kepuasan pasien menghasilkan suatu persamaan model regresi:

$$Y = -4,718 + 0,311X_1 + 0,116X_2 + 0,258X_3 + 0,128X_4 + 0,343X_5$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut di atas menunjukkan bahwa:

1) Nilai konstanta atau kepuasan pasien (Y) sebesar -4,718 artinya jika ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandalan/ reliability (X5) dianggap konstan atau tetap, maka kepuasan pasien berpengaruh negatif, jika ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandalan/ reliability (X5) kenaikan 1% maka tkepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar -4,718.

- 2) Nilai koefisien regresi ketanggapan/ responsiveness (X1) sebesar 0,311 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat ketanggapan/ responsiveness (X1), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika ketanggapan/ responsiveness (X1) semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan.
- 3) Nilai koefisien regresi jaminan/ assurance (X2) sebesar 0,116 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat jaminan/ assurance (X2), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika jaminan/ assurance (X2) semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan.
- 4) Nilai koefisien regresi bukti fisik/ tangible (X3) sebesar 0,258 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat bukti fisik/ tangible (X3), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika bukti fisik/ tangible (X3) semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan.
- 5) Nilai koefisien regresi empati/ empathy (X4) sebesar 0,128 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat empati/ empathy (X4), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika empati/ empathy (X4) semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan.
- 6) Nilai koefisien regresi keandalan/ reliability (X5) sebesar 0,343 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat keandalan/ reliability (X5), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika

keandaalan/ realibility (X5) semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan.

c) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel responsiveness, assurance, tangible, emphaty dan realibility. Hasil pengujian menggunakan program SPSS maka dapat dilihat perhitungannya sebagai berikut :

Tabel 4.20
Hasil SPSS Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.949	.943	.735

a. Predictors: (Constant), Keandaalan/Realibility (X5), Jaminan/Assurance (X2), Empati/Empathy (X4), Bukti Fisik/Tangible (X3), Ketanggapan/Responsiveness (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yaitu sebesar 0,943 yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandaalan/

realibility (X5) sebesar 94,3 % sedangkan sisanya sebesar (100 – 94,3) = 5,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

a) Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji t secara parsial yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21
Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.718	1.618		-2.915	.006		
Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	.311	.099	.317	3.156	.003	.116	8.641
Jaminan/ Assurance (X2)	.116	.041	.105	2.867	.006	.873	1.145
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	.258	.072	.291	3.578	.001	.176	5.679
Empati/ Emphaty (X4)	.128	.036	.170	3.548	.001	.509	1.963
Keandaalan/ Realibility (X5)	.343	.048	.347	7.132	.000	.493	2.030

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

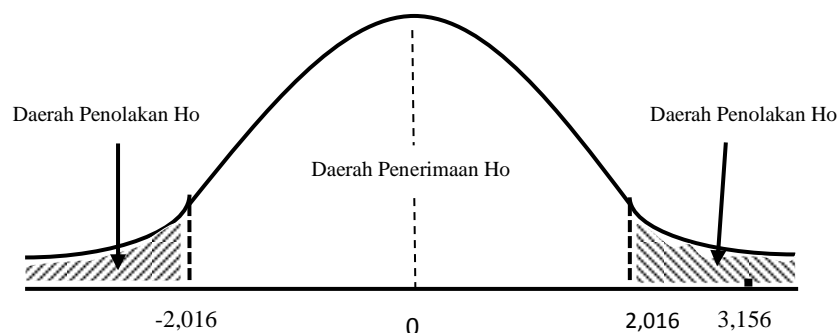
Hasil uji t dapat dilihat dengan melihat nilai t_{hitung} dan nilai signifikansinya. Apabila nilai $sig. < 0,05$, maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen diterima. Dari tabel 4.21 dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Uji hipotesis Ketanggapan/Responsiviness terhadap kepuasan pasien

Pengaruh ketanggapan/ responsiviness terhadap kepuasan pasien didapat $t_{hitung} = 3,156$ lebih besar dari $t_{tabel} 2,01669$ dan nilai $sig. = 0,003$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, hipotesis 1 penelitian ini yang menyatakan “ketanggapan/ responsiviness tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

Gambar 4.1

Uji Variabel Ketanggapan/ Responsiviness (X1)

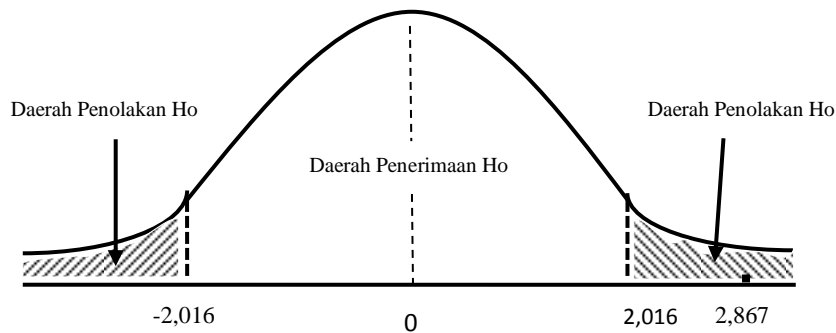


2) Uji hipotesis jaminan/ assurance terhadap kepuasan pasien

Pengaruh jaminan/ assurance terhadap kepuasan pasien didapat $t_{hitung} = 2,867$ lebih besar dari $t_{tabel} 2,01669$ dan $sig. = 0,006$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya, hipotesis 2 penelitian ini yang menyatakan “jaminan/ assurance tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ” diterima.

Gambar 4.2

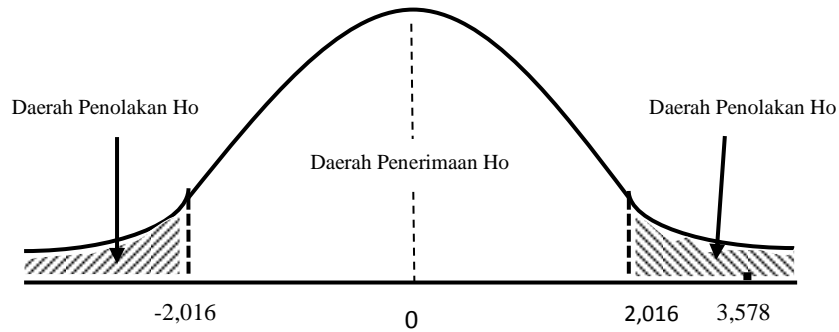
Uji Variabel Jaminan/ Assurance (X2)



3) Uji hipotesis bukti fisik/ tangible terhadap kepuasan pasien

Pengaruh bukti fisik/ tangible terhadap kepuasan pasien didapat $t_{hitung} = 3,578$ lebih besar dari $t_{tabel} 2,01669$ dan $sig. = 0,001$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya, hipotesis 3 penelitian ini yang menyatakan “bukti fisik/ tangible tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

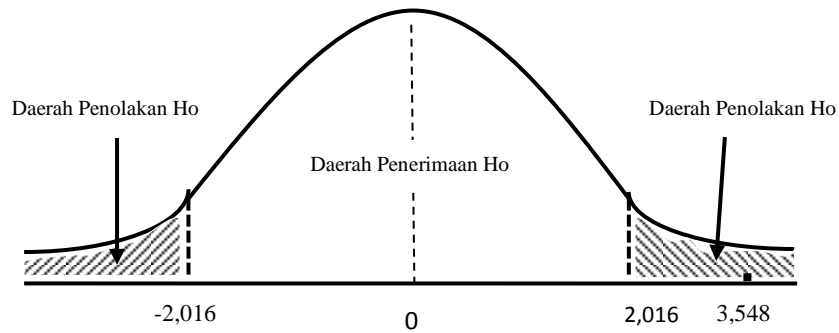
Gambar 4.3
Uji Variabel Bukti Fisik/ Tangible (X3)



4) Uji hipotesis empati/ empathy terhadap kepuasan pasien

Pengaruh empati/ empathy terhadap kepuasan pasien didapat $t_{hitung} = 3,548$ lebih besar dari $t_{tabel} 2,01669$ dan $sig. = 0,001$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya, hipotesis 4 penelitian ini yang menyatakan “empati/ empathy tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima

Gambar 4.4
Uji Variabel Empati/ Emphaty (X4)

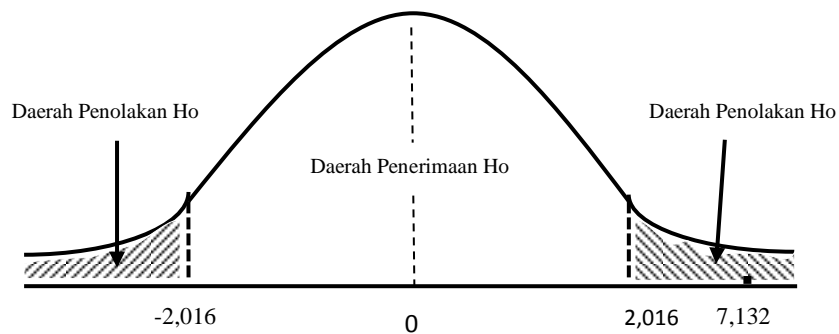


Uji hipotesis keandaalan/ realibility terhadap kepuasan pasien

Pengaruh keandaalan/ realibility terhadap kepuasan pasien didapat $t_{hitung} = 7,132$ lebih besar dari $t_{tabel} 2,01669$ dan $sig. = 0,000$. Karena nilai $sig. < sig.\alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_5 diterima. Artinya, hipotesis 5 penelitian ini yang menyatakan “keandaalan/ realibility tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

Gambar 4.5

Uji Variabel Kehandalan/Realibility (X5)



b) Uji Kelayakan Model (Uji -F)

Hasil pengujian menggunakan SPSS dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438.746	5	87.749	162.539	.000 ^b
	Residual	23.754	44	.540		
	Total	462.500	49			

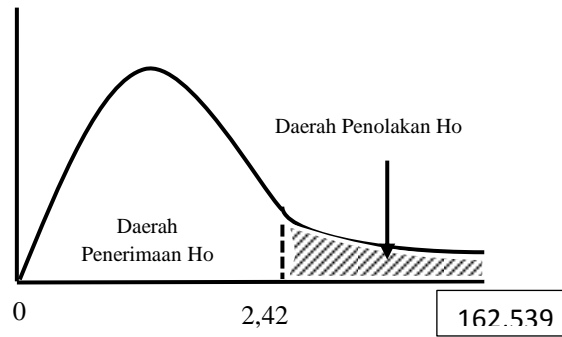
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Keandaalan/Realibility (X5), Jaminan/Assurance (X2), Empati/Emphaty (X4), Bukti Fisik/Tangible (X3), Ketanggapan/Responsiviness (X1)

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengujian F hitung diperoleh nilai F sebesar 162,539 lebih besar dari F tabel 2,42 dengan signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa modelnya Fit yang berarti variabel bebas mampu menjelaskan atau memprediksi variabel terikat. Sehingga hipotesis 6 dalam penelitian ini menjelaskan bahwa ketanggapan/ responsiviness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ emphaty (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) terhadap kepuasan pasien secara simultan.

Gambar 4.6
Uji F (Simultan)



4. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel adalah sebagai berikut

a) Pengaruh ketanggapan/ responsiveness terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan mengenai pengaruh ketanggapan/ responsiveness terhadap kepuasan pasien yaitu : nilai korelasi positif sebesar 0,918, maka interpretasi berada di antara 0,80 – 0,100 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan/ responsiveness terdapat hubungan positif yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi ketanggapan/ responsiveness (X1) sebesar 0,918 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat ketanggapan/

responsiveness (X1), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika ketanggapan/ responsiveness (X1) semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan. Dan Terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 2,080 dan nilai ketanggapan/ responsiveness (X1) positif 0,918 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika ketanggapan/ responsiveness sama dengan 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 2,080 atau jika ketanggapan/ responsiveness semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,918 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 2,080. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa ketanggapan/ responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya bahwa ada pengaruh positif antara variabel ketanggapan/ responsiveness terhadap kepuasan pasien.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksihinggaan atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2011).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Hendrik (2012), Santoso (2010) dan Lusiana (2012) bahwa ketanggapan/ responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

b) Pengaruh jaminan/ assurance terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa jaminan/ assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Korelasi sederhana antara jaminan/ assurance (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) nilai korelasi positif sebesar 0,196, maka interpretasi berada di antara 0,000 – 0,199 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan/ assurance terdapat hubungan positif yang kuat terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi jaminan/ assurance (X2) sebesar 0,196 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat jaminan/ assurance (X2), maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika jaminan/ assurance (X2) semakin menurun maka kepuasan pasien akan

mengalami penurunan. Dan terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 22,860 dan nilai jaminan/ assurance (X2) positif 0,196 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika jaminan/ assurance sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 22,860 atau jika jaminan/ assurance semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,196 kepuasan pasien meningkat sebesar 22,860. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa jaminan/ assurance berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan layanan Margaretha,(2013). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hendrik (2012), Santoso (2010) dan Lusiana (2012) bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

c) Pengaruh Bukti fisik /*Tangible* terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa bukti bukti fisik / *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Korelasi sederhana antara bukti fisik / *tangible* terhadap kepuasan pasien (Y) nilai korelasi positif sebesar 0,768, maka interpretasi berada di antara 0,80 – 0,100 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik / *tangible* terdapat hubungan positif yang sedang terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi bukti fisik / *tangible* (X3) sebesar 0,768 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat bukti fisik / *tangible*, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika bukti fisik / *tangible* semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan. Dan terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 6,109 dan nilai bukti fisik / *tangible* positif 0,768 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika bukti fisik / *tangible* sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 6,109 atau jika bukti fisik / *tangible* semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,768 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 6,109. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa bukti fisik / *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik

(contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (Tjiptono, 2012).

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2011). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hendrik (2012), Santoso (2010) dan Lusiana (2012) bahwa bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

d) Pengaruh perhatian */empathy* terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa perhatian */empathy* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Korelasi sederhana antara perhatian */empathy* terhadap kepuasan pasien (Y) nilai korelasi positif sebesar 0,499, maka interpretasi berada di antara 0,600 – 0,799 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel perhatian */empathy* terdapat hubungan positif yang sedang terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi perhatian */empathy* sebesar 0,499 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat perhatian */empathy*, maka kepuasan pasien akan semakin

meningkat, atau sebaliknya jika perhatian */empathy* semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan. Dan terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 14,409 dan nilai perhatian */empathy* positif 0,499 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika perhatian */empathy* sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 14,409 atau jika perhatian */empathy* semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,499 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 14,409. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa perhatian */empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono, 2012). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hendrik (2012), Santoso (2010) dan Lusiana (2012) bahwa perhatian */emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

e) **Pengaruh Keandalan (*Realibility*) terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa keandalan / *realibility* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Korelasi sederhana antara keandalan / *realibility* terhadap kepuasan pasien (Y) nilai korelasi positif sebesar 0,762, maka interpretasi berada di antara 0,600 – 0,799 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.4 halaman 51. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan / *realibility* terdapat hubungan positif yang kuat terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi keandalan / *realibility* sebesar 0,762 bernilai positif, yang berarti bahwa semakin meningkat keandalan / *realibility*, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, atau sebaliknya jika keandalan / *realibility* semakin menurun maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan. Dan terlihat bahwa nilai constanta kepuasan pasien (Y) bernilai positif sebesar 7,575 dan nilai keandalan / *realibility* positif 0,762 sehingga dapat dijelaskan bahwa jika keandalan / *realibility* sama 0 atau konstan/ tetap maka kepuasan pasien naik sebesar 7,575 atau jika keandalan / *realibility* semakin tepat atau baik dengan nilai sebesar 0,762 maka kepuasan pasien meningkat sebesar 14,409. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa keandalan / *realibility* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan

dengan akurasi yang tinggi (Tjiptono, 2012). Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2011). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hendrik (2012), Santoso (2010) dan Lusiana (2012) bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien.

f) Pengaruh ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil pengujian F hitung diperoleh nilai F sebesar 162,539 lebih kecil dari F tabel 2,42 dengan signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa modelnya Fit yang berarti variabel bebas mampu menjelaskan atau memprediksi variabel terikat. Sehingga hipotesis 6 dalam penelitian ini menjelaskan bahwa ketanggapan/ responsiveness (X1), jaminan/ assurance (X2), bukti fisik/ tangible (X3), empati/ empathy (X4), dan keandaalan/ realibility (X5) terhadap kepuasan pasien secara simultan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil korelasi sederhana ketanggapan/ responsiveness (X1) dengan kepuasan pasien (Y) yaitu 0,936 terdapat hubungan yang sangat kuat, regresi linear sederhana $Y = 2,080 + 0,918 X_1$ ada pengaruh positif, uji t 3,156. Menunjukkan bahwa responsiveness terhadap kepuasan pasien di dapat $t_{hitung} = 3,156$ lebih besar dari t tabel 2,01669 dan sig. = 0,006. Karena nilai sig. < sig.α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pasien.
2. Hasil korelasi sederhana assurance (X2) dengan kepuasan pasien (Y) yaitu 0,177 terdapat hubungan yang sangat rendah, regresi linear sederhana $Y = 22,860 + 0,196 X_2$ ada pengaruh positif, uji t 2,867. Menunjukkan bahwa assurance terhadap kepuasan pasien di dapat $t_{hitung} = 2,867$ lebih besar dari t tabel 2,01669 dan sig. = 0,006. Karena nilai sig. < sig.α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya ada pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien.
3. Hasil korelasi sederhana tangible (X3) dengan kepuasan pasien (Y) yaitu 0,869 terdapat hubungan yang sangat kuat, regresi linear sederhana $Y =$

6,109+0,768 X3 ada pengaruh positif, uji t 3,578. Menunjukkan bahwa tangible terhadap kepuasan pasien di dapat $t_{hitung} = 3,578$ lebih besar dari t tabel 2,01669 dan sig. = 0,006. Karena nilai sig. < sig.α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya ada pengaruh tangible terhadap kepuasan pasien.

4. Hasil korelasi sederhana empathy (X4) dengan kepuasan pasien (Y) yaitu 0,663 terdapat hubungan yang kuat, regresi linear sederhana $Y = 14,049 + 0,499 X_4$ ada pengaruh positif, uji t 3,548. Menunjukkan bahwa tangible terhadap kepuasan pasien di dapat $t_{hitung} = 3,548$ lebih besar dari t tabel 2,01669 dan sig. = 0,006. Karena nilai sig. < sig.α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya ada pengaruh empathy terhadap kepuasan pasien.
5. Hasil korelasi sederhana realibility (X5) dengan kepuasan pasien (Y) yaitu 0,771 terdapat hubungan yang kuat, regresi linear sederhana $Y = 7,575 + 0,762 X_5$ ada pengaruh positif, uji t 7,132. Menunjukkan bahwa realibility terhadap kepuasan pasien di dapat $t_{hitung} = 7,132$ lebih besar dari t tabel 2,01669 dan sig. = 0,006. Karena nilai sig. < sig.α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_5 diterima. Artinya ada pengaruh realibility terhadap kepuasan pasien.
6. Hasil pengujian penelitian menunjukkan ada hubungan antara variabel responsiveness (X1), assurance (X2), tangible (X3), empathy (X4), realibility (X5) dengan kepuasan pasien (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai korelasi berganda sebesar 0,974 terdapat hubungan yang sangat kuat, regresi linear berganda $Y = -4,718 + 0,311X_1 + 0,116X_2 + 0,258X_3 + 0,128X_4 +$

0,343X₅ ada pengaruh positif, $F_{hitung} > F_{tabel}$ (162,539 > 2,42 dengan signifikansi 0,000).

7. Hasil pengujian nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) adalah sebesar 0,943. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responsiveness (X1), assurance (X2), tangible (X3), empathy (X4), realibility (X5) dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 94,3% selebihnya 5,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk meningkatkan pengaruh responsiveness atau ketanggapan terhadap kepuasan pasien, diharapkan Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih tanggap lagi.
2. Untuk meningkatkan pengaruh assurance atau jaminan terhadap kepuasan pasien, diharapkan Puskesmas mampu memberikan kepercayaan kenyamanan terhadap pasien yang akan berobat.
3. Untuk meningkatkan pengaruh tangible atau bukti fisik terhadap kepuasan pasien, diharapkan Puskesmas mampu menunjang tempat atau lahan untuk parker sehingga kendaraan dapat tersusun dengan rapi.
4. Untuk meningkatkan pengaruh empathy atau empati terhadap kepuasan pasien, diharapkan Puskesmas mampu memberikan evaluasi terhadap pegawainya untuk bertingkah laku yang ramah dan memberikan perhatian yang tulus terhadap pasien

5. Untuk meningkatkan pengaruh realibility atau kehandalan terhadap kepuasan pasien, diharapkan Puskesmas lebih bisa meningkatkan kehandalan petugas dalam memberikan obat terhadap pasien sehingga antrian tidak terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Mamik. 2010. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Endang Mamik. 2010. Organisasi & Manajemen: Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta. Prins Media 62
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono Fandy. 2012. Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta. ANDI.
- Tjiptono Fandy. 2007. Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta. ANDI.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. Statistik Non-Parametrik. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2008. Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Haffizurrachman. 2004. *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. Nomor 7.283-288
- Hardiansyah. 2015 *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hendrik, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Elim Kab. Toraja Utara
- Indarjati.(2001). Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien yang dilakukan Pembedahan di RSUD Kota Tangerang. Tesis. F.Psikologi UI Depok.
- Indriaty , 2010, Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)
- Junaidi, S., 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia
- Kotler, Phillip. Marketing Management, The Millenium Edition. New Jersey : PrenticeHall, 2000.
- Lusiana ,2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)

- Margaretha, Farah. 2013. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta : PT Dian Rakyat
- Martul, Shadiqqin, 2008. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Muninjaya, A.A.G 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC
- Nidia ,2010, Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makasar
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba medika
- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta:
- Nooria, Widoningsih. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta:
- Pohan, Imbolo, 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra, 2011. “*E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*,” *Journal of Service Research*,
- Rambat, Lupiyoadi. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit: Ghalia Indonesia Hardiansyah .2015. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Santoso , 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang
- Suryani, Tatik. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sungadji, Etta Mamang dan Sopiha. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Sunyoto Usman . 2004. “Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat”, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif cetakan dan R&D ke-17. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif cetakan dan R&D ke-17. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif cetakan dan R&D ke-17. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Supranto.2007. Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta Tjiptono,
- Sujarweni, Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tjiptono, Fandy. 2012. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.Suryani, 2013
- Umar Husein. 2010. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Umar Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Umar Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Usman H. & Akbar, P.S. 2011. ***Metodologi Penelitian Sosial***. Jakarta : Bumi Aksara
- Widya dan Umar, Husein. 2010. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yuwono, T.A. (2008). Hubungan antara factor-faktor lingkungan fisik rumah dengan kejadian pneumonia pada anak balita di wilayah kerja Puskesmas Kawunganten Kabupaten Cilacap.
- Yamit, Zulian. 2011. Manajemen Produksi dan Operasi. Yogyakarta: Ekonisia
- Zeithmal, Valarie A, A.Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Delivery Quality Servive. New York: The Free Press.*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

RAWAT JALAN PADA UPTD PUSKESMAS LEYANGAN UNGARAN

TIMUR

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah di sebutkan di atas maka dengan hormat, saya :

Nama : Dian Novita Sari

NPM : 15.51.008

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan dengan jujur dan data yang saya peroleh dari Bapak/Ibu akan saya jaga kerahasiannya, hanya akan saya gunakan untuk penelitian ini saja.

Daftar pertanyaan yang saya ajukan kepada Bapak/Ibu berisi tentang kualitas, kepuasan, pelayanan jasa terhadap konsumen (pasien) puskesmas leyangan ungaran timur.

Atas perhatian Bapak/Ibu dalam mengisi daftar Kuesioner/Pertanyaan ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Dian Novita Sari

A. Data Responden

1. Nama (boleh tidak di isi) :
2. Jenis kelamin saudara Pria Wanita
3. Tingkat Pendidikan SD SMP SMA
 D3 S1 Lain-lain
4. Usia saudara saat ini : Tahun
5. Pekerjaan Saudara : PNS Swasta Wiraswata
 Pelajar Lain-lain
6. Sudah berapa lama saudara memanfaatkan fasilitas kesehatan di
Puskesmas Lembangan Ungaran Timur : tahun*

**coret yang tidak perlu*

B. Butir Pertanyaan

Petunjuk pengisian :

Saudara di minta untuk memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban **SS**, **S**, **N**, **SS**, dan **STS** pada kolom yang telah di sediakan sesuai dengan sikap saudara dan sesuai dengan kondisi sebener nya, dimana :

1. **SS** = Bila saudara sangat setuju dengan pernyataan tersebut skor/nilai 5
2. **S** = Bila saudara setuju dengan pernyataan tersebut skor/nilai 4
3. **N** = Bila saudara kurang setuju dengan pernyataan tersebut skor/nilai 3
4. **TS** = Bila saudara tidak setuju dengan pernyataan tersebut skor/nilai 2
5. **STS** = Bila saudara sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut skor/nilai 1

1. Ketanggapan/*Responsive* (X₁)

No	Pertanyaan	Skor Jawaban				
		SS	4S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Petugas puskesmas memberitahu anda tentang kapan pelayanan akan diberikan					
2	Pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan cepat dan tepat					
3	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda					
4	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda					
5	Petugas puskesmas menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu anda					
6	Penyampaian informasi yang dilakukan petugas jelas					
7	Petugas Puskesmas harus mencatat dengan benar apa saja yang dibutuhkan Pasien					

2. Jaminan/*Assurance* (X₂)

No	Pertanyaan	Skor Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Petugas puskesmas bersikap ramah terhadap anda					
2	Petugas Puskesmas harus meyakinkan Pasien untuk bisa sembuh setelah melakukan pengobatan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur					
3	Petugas Puskesmas harus memiliki kemampuan khusus (sertifikat) dalam menangani Pasien					
4	Petugas Puskesmas harus memiliki kemampuan khusus (sertifikat) dalam menangani Pasien					
5	Pasien mendapatkan pelayanan prima dari Petugas Puskesmas					
6	Pasien mendapatkan pelayanan prima dari Petugas Puskesmas					
7	Petugas puskesmas memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan anda					

3. Bukti fisik/*Tangible* (X₃)

No	Pertanyaan	Skor Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Keadaan Puskesmas yang bersih menjadikan Pasien tertarik untuk melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur					
2	Bangunan Puskesmas yang masih kokoh meyakinkan Pasien untuk terus melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur					
3	Kelengkapan fasilitas yang dimiliki Puskesmas menjadi salah satu alasan Pasien untuk melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur					
4	Ruang tunggu pasien di puskesmas bersih					
5	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) diruang pemeriksaan puskesmas					
6	Terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) diruang pemeriksaan puskesmas					
7	Peralatan kesehatan modern yang digunakan petugas puskesmas					

4. Empati/*Emphaty* (X₄)

No	Pertanyaan	Skor Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Petugas Puskesmas harus melakukan pencatatan dengan teliti setiap keluhan Pasien					
2	Petugas Puskesmas harus melakukan pencatatan dengan teliti setiap keluhan Pasien					
3	Petugas kesehatan memahami kebutuhan anda					
4	Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan anda saat memberikan pelayanan					
5	Petugas Puskesmas harus memberikan semangat ke Pasien untuk terus melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur					
6	Petugas puskesmas selalu memberikan perhatian yang serius secara personal terhadap keluhan pasien					
7	Petugas harus ramah terhadap pasien					

5. Kehandalan/Realibility (X₅)

No	Pertanyaan	Skor Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Penyampaian penyakit (diagnose) disampaikan kepada anda dengan jelas					
2	Masalah kesehatan anda dapat ditangani dengan baik dipuskesmas					
3	Petugas Puskesmas harus profesional dengan semua Pasien					
4	Petugas kesehatan memberikan obat dengan tepat dan menjelaskan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas					
5	Petugas Puskesmas harus menjaga reputasi Puskesmas dengan baik					
6	Pelayanan puskesmas dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
7	Petugas puskesmas memberikan pelayanan yang mampu dipertanggungjawabkan					

6. Kepuasan Pasien (Y)

No	Pertanyaan	Skor Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Pasien akan merekomendasikan melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Leyangan Ungaran Timur apabila Pasien merasa puas					
2	Pelayanan jasa kesehatan dipuskesmas sesuai dengan harapan pasien untuk cepat sembuh					
3	Lokasi Puskesmas Leyangan Ungaran Timur yang mudah di jangkau oleh masyarakat dengan kendaraan umum					
4	Pasien merasa puas dan mantap untuk berobat ke puskesmas Leyangan					
5	Fasilitas penunjang lengkap dengan kebutuhan pasien					
6	Pasien akan kembali lagi apabila ada keluhan kesehatan lagi kalau sudah merasa puas dengan pelayanan Puskesmas					
7	Puskesmas Leyangan dimata anda memiliki reputasi yang baik sehingga bersedia merekomendasikan orang lain untuk berobat ke puskesmas					

Lampiran 2 Uji Validitas

Lampiran Uji Validitas Untuk Variabel Ketanggapan/Responsiveness (X1)

		Correlations							Ketanggapan /Responsiveness (X1)
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	
x1.1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x1.2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x1.3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x1.4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x1.5	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x1.6	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x1.7	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

Ketanggapan/Responsivitas (X1)	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

Lampiran Uji Validitas Untuk Variabel Jaminan/ Assurance (X2)

		Correlations							Jaminan/ Assurance (X2)
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	
x2.1	Pearson Correlation	1	.993**	.971**	.881**	.993**	.993**	.881**	.982**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x2.2	Pearson Correlation	.993**	1	.992**	.930**	1.000**	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x2.3	Pearson Correlation	.971**	.992**	1	.968**	.992**	.992**	.968**	.999**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x2.4	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1	.930**	.930**	1.000**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x2.5	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x2.6	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1.000**	1	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

x2.7	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1.000**	.930**	.930**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
Jaminan/ Assurance (X2)	Pearson Correlation	.982**	.997**	.999**	.955**	.997**	.997**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

Lampiran Uji Validitas Untuk Variabel Bukti Fisik/Tangible (X3)

Correlations									
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	Bukti Fisik/Tangible (X3)
x3.1	Pearson Correlation	1	.993**	.971**	.881**	.993**	.993**	.881**	.982**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x3.2	Pearson Correlation	.993**	1	.992**	.930**	1.000**	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x3.3	Pearson Correlation	.971**	.992**	1	.968**	.992**	.992**	.968**	.999**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x3.4	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1	.930**	.930**	1.000**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x3.5	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

x3.6	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1.000**	1	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x3.7	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1.000**	.930**	.930**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	Pearson Correlation	.982**	.997**	.999**	.955**	.997**	.997**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

Lampiran Uji Validitas Untuk Variabel Empati/Emphaty (X4)

		Correlations							Empati/Emphaty (X4)
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	x4.6	x4.7	
x4.1	Pearson Correlation	1	.993**	.971**	.881**	.993**	.993**	.881**	.982**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x4.2	Pearson Correlation	.993**	1	.992**	.930**	1.000**	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x4.3	Pearson Correlation	.971**	.992**	1	.968**	.992**	.992**	.968**	.999**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x4.4	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1	.930**	.930**	1.000**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

x4.5	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x4.6	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1.000**	1	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x4.7	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1.000**	.930**	.930**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
Empati/ Emphaty (X4)	Pearson Correlation	.982**	.997**	.999**	.955**	.997**	.997**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

Lampiran Uji Validitas Untuk Variabel Keandaalan/Realibility (X5)

		Correlations							Keandaalan/Realibility (X5)
		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	x5.6	x5.7	
x5.1	Pearson Correlation	1	.993**	.971**	.881**	.993**	.993**	.881**	.982**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x5.2	Pearson Correlation	.993**	1	.992**	.930**	1.000**	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x5.3	Pearson Correlation	.971**	.992**	1	.968**	.992**	.992**	.968**	.999**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x5.4	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1	.930**	.930**	1.000**	.955**
	Sig. (2-tailed)								
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x5.5	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1	1.000**	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x5.6	Pearson Correlation	.993**	1.000**	.992**	.930**	1.000**	1	.930**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
x5.7	Pearson Correlation	.881**	.930**	.968**	1.000**	.930**	.930**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
Keandaalan / Realibility (X5)	Pearson Correlation	.982**	.997**	.999**	.955**	.997**	.997**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

Lampiran Uji Validitas Untuk Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations									
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	Kepuasan Pasien (Y)
y.1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	.697*	1.000**	.995**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.025	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
y.2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	.697*	1.000**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.025	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
y.3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	.697*	1.000**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.025	.000	.000

	N	10	10	10	10	10	10	10	10
y.4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	.697*	1.000**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.025	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
y.5	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	.697*	1.000**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.025	.000	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
y.6	Pearson Correlation	.697*	.697*	.697*	.697*	.697*	1	.697*	.765*
	Sig. (2-tailed)	.025	.025	.025	.025	.025		.025	.010
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
y.7	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	.697*	1	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.025		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.995**	.995**	.995**	.995**	.995**	.765*	.995**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

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

Lampiran 3 Uji Reliabilitas

Lampiran Uji Reliabilitas Untuk Variabel Ketanggapan/Responsiviness (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	8

Lampiran Uji Reliabilitas Untuk Variabel Jaminan/ Assurance (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	8

Lampiran Uji Reliabilitas Untuk Variabel Bukti Fisik/Tangible (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	8

Lampiran Uji Reliabilitas Untuk Variabel Empati/Emphaty (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	8

Lampiran Uji Reliabilitas Untuk Variabel Keandaalan/Realibility (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	8

Lampiran Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	8

Lampiran 4 Hasil Korelasi

Hasil Uji Korelasi Sederhana

		Correlations					
		Ketanggapan/ Responsivines s (X1)	Jaminan/ Assurance (X2)	Bukti Fisik/ Tangible (X3)	Empati/ Emphaty (X4)	Keandaalan / Realibility (X5)	Kepuasan Pasien (Y)
Ketanggapan / Responsivines ss (X1)	Pearson	1	.142	.898**	.648**	.668**	.936**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.325	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Jaminan/ Assurance (X2)	Pearson	.142	1	.128	-.141	.040	.177
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.325		.377	.328	.781	.219
	N	50	50	50	50	50	50
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	Pearson	.898**	.128	1	.614**	.504**	.869**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.377		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Empati/ Emphaty (X4)	Pearson	.648**	-.141	.614**	1	.358*	.663**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.328	.000		.011	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Keandaalan/ Realibility (X5)	Pearson	.668**	.040	.504**	.358*	1	.771**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.781	.000	.011		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson	.936**	.177	.869**	.663**	.771**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.219	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

Hasil Uji Korelasi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.949	.943	.735

a. Predictors: (Constant), Keandaalan/Realibility (X5), Jaminan/Assurance (X2), Empati/Emphaty (X4), Bukti Fisik/Tangible (X3), Ketanggapan/Responsiviness (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 4 Hasil Regresi Linier

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Ketanggapan/ Responsiviness (X1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.080	1.469		1.416	.163		
Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	.918	.050	.936	18.362	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Jaminan/ Assurance (X2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	22.860	4.865		4.699	.000		
Jaminan/ Assurance (X2)	.196	.157	.177	1.247	.219	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Bukti Fisik /Tangible (X3)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.109	1.888		3.236	.002		
	Bukti Fisik /Tangible (X3)	.768	.063	.869	12.155	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Empati/ Emphaty (X4)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.409	2.381		6.051	.000		
	Empati/ Emphaty (X4)	.499	.081	.663	6.144	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Keandaalan/ Realibility (X5)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.575	2.558		2.962	.005		
	Keandaalan/ Realibility (X5)	.762	.091	.771	8.388	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.718	1.618		-2.915	.006		
Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	.311	.099	.317	3.156	.003	.116	8.641
Jaminan/ Assurance (X2)	.116	.041	.105	2.867	.006	.873	1.145
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	.258	.072	.291	3.578	.001	.176	5.679
Empati/ Emphaty (X4)	.128	.036	.170	3.548	.001	.509	1.963
Keandaalan/ Realibility (X5)	.343	.048	.347	7.132	.000	.493	2.030

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 5 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.949	.943	.735

a. Predictors: (Constant), Keandaalan/Realibility (X5), Jaminan/Assurance (X2), Empati/Emphaty (X4), Bukti Fisik/Tangible (X3), Ketanggapan/Responsiviness (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 6 Hasil Hipotesis

Lampiran Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.718	1.618		-2.915	.006		
Ketanggapan/ Responsiviness (X1)	.311	.099	.317	3.156	.003	.116	8.641
Jaminan/ Assurance (X2)	.116	.041	.105	2.867	.006	.873	1.145
Bukti Fisik/ Tangible (X3)	.258	.072	.291	3.578	.001	.176	5.679
Empati/ Emphaty (X4)	.128	.036	.170	3.548	.001	.509	1.963
Keandaalan/ Realibility (X5)	.343	.048	.347	7.132	.000	.493	2.030

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438.746	5	87.749	162.539	.000 ^b
	Residual	23.754	44	.540		
	Total	462.500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Keandaalan/Realibility (X5), Jaminan/Assurance (X2), Empati/Emphaty (X4), Bukti Fisik/Tangible (X3), Ketanggapan/Responsiviness (X1)

Lampiran 7 Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

Lampiran 8 Tabel t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 9 Tabel F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93

40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79