

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gamping

a. Sejarah RS PKU Muhammadiyah Gamping

RS PKU Muhammadiyah Gamping merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jl. Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta. Rumah sakit ini dibuka pada tanggal 15 Februari 2009. Padatanggal 16 Juni 2010 Rumah Sakit mendapatkan ijin operasional sementara nomer 503/0299a/DKS/2010.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping adalah milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Persyarikatan Muhammadiyah, diakui pemerintah mengenai sebagai badan hukum Nomor: I-A/8.a/1588/1993, tertanggal 15 Desember 1993.

Sebagai bagian pengembangan, sejarah Rumah Sakit PKU Gamping tidak bisa lepas dari sejarah berdirinya RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Ahnad Dahlan 20 Yogyakarta. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta awalnya didirikan berupa klinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud

menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Pendirian pertama atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

b. Visi, Misi dan Tujuan

1) Visi

Visi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping adalah Menjadi rumah sakit pendidikan terpercaya yang memberikan pelayanan dan pendidikan kesehatan .yang berkualitas, unggul dan Islami pada tahun 2018.

2) Misi

Visi RS PKU Muhamrnadiyah Gamping diselenggarakan dengan menetapkan misi sebagai berikut:

- a) Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, menyeluruh dan holistik untuk setiap tingkatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, perawatan dan pengobatan dan rehabilitatif.
- b) Menyelenggarakan pendidikan kedokteran dan kesehatan yang unggul dan Islami dalam rangka menyiapkan insan yang berkarakter.
- c) Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang kedokteran dan kesehatan.

- d) Menyelenggarakan dakwah Islam melalui pelayanan dan pendidikan kedokteran dan kesehatan yang peduli kepada kaum dhuafa.

3) Tujuan

Tujuan RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah :

- a) Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, menyeluruh, dan holistik.
- b) Terwujudnya pendidikan kedokteran dan kesehatan yang unggul dan Islami dalam rangka menyiapkan insan kesehatan yang berkarakter.
- c) Terwujudnya penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang kedokteran dan kesehatan yang berguna bagi pengembangan ilmu kedokteran dan kesehatan.
- d) Terwujudnya masyarakat yang sehat dan sejahtera.

c. Jenis Layanan

Jenis-jenis layanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah

Gamping adalah sebagai berikut:

- 1) Gawat Darurat 24 jam.
- 2) Klinik Spesialis
 - a) Spesialis Kebidanan.
 - b) Spesialis Anak.
 - c) Spesialis Penyakit Dalam.
 - d) Spesialis Paru.

- e) Spesialis Jantung.
 - f) Spesialis Bedah Umum.
 - g) Spesialis Bedah Orthopedi.
 - h) Spesialis Gigi Anak.
 - i) Spesialis THT.
 - j) Spesialis Mata.
 - k) Spesialis Saraf.
 - l) Spesialis Kulit & Kelamin.
- 3) Rawat Inap:
- Klas 3 : 90 tempat tidur
 - Klas 2 : 24 tempat tidur
 - Klas 1 : 10 tempat tidur
 - Klas VIP : 12 tempat tidur
 - Klas VVIP : 17 tempat tidur
- 4) Kamar Bayi : 15 tempat tidur
- 5) Perawatan intensif: 4 tempat tidur
- 6) Kamar Operasi.
- 7) Hemodialisa.
- 8) Laboratorium.
- 9) Fisioterapi.
- 10) Radiologi.

- a) CT - Scan.
 - b) X - Ray.
 - c) USG 4 Dimensi.
- 11) Farmasi Rumah Sakit.
 - 12) Gizi.
 - 13) Bina Ruhani.
 - 14) Pemulasaran Jenazah.

2. Deskripsi Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Profil responden dapat dideskripsikan dalam tabel 4.1

Tabel 4. 1 Deskripsi Profil Responden

No.	Karakteristik	F	%
1.	Jenis Kelamin		
	a. Pria	52	52,0
	b. Wanita	48	48,0
	Jumlah	100	100,0
2.	Usia		
	a. ≤ 30 tahun	5	5,0
	b. 31 – 40 tahun	12	12,0
	c. 41 – 50 tahun	32	32,0
	d. 51 – 60 tahun	34	34,0
	e. > 60 tahun	17	17,0
	Jumlah	100	100,0
3.	Pendidikan		
	a. SMP	15	15,0
	b. SMA	53	53,0
	c. Diploma	14	14,0
	d. Sarjana	18	18,0
	Jumlah	100	100,0
4.	Pekerjaan		

No.	Karakteristik	F	%
a.	Ibu Rumah Tangga	17	17,0
b.	Pegawai Negeri	19	19,0
c.	Pegawai Swasta	16	16,0
d.	Wiraswasta	15	15,0
e.	Tani	13	13,0
f.	Buruh	11	11,0
g.	Pensiunan	9	9,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar adalah pria, yaitu 52 responden (52,0%). Berdasarkan usia, sebagian besar 51 – 60 tahun, yaitu 34 responden (34,0%), dan paling sedikit ≤ 30 tahun, yaitu 5 responden (5,0%). Berdasarkan pendidikan, sebagian besar SMA, yaitu 53 responden (53,0%), dan paling sedikit SMP, yaitu 15 responden (15,0%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar Pegawai Negeri Sipil, yaitu 19 responden (19,0%), dan paling sedikit pensiunan, yaitu 9 responden (9,0%).

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Data penelitian, agar mempermudah dalam pendeskripsian, dikategorikan dengan kalimat kualitatif, yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Caranya adalah dengan membuat rentang skor menjadi interval kelas dengan 5 kelas. Interval kelas dan penafsirannya adalah sebagai berikut :

1,0 – 1,8 = Sangat rendah

1,8 – 2,6 = Rendah

2,6 – 3,4 = Sedang

3,4 – 4,2 = Tinggi

4,2 – 5,0 = Sangat Tinggi

Deskripsi skor variabel penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

a. Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan variabel citra rumah sakit sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit

No.	Indikator	Rata-rata	Kategori
1.	Rumah Sakit memiliki gedung yang bagus	3,80	Tinggi
2.	Rumah Sakit memiliki dokter yang ahli	3,80	Tinggi
3.	Rumah Sakit memiliki fasilitas yang lengkap	3,81	Tinggi
4.	Rumah Sakit berciri khas keislaman	3,83	Tinggi
5.	Rumah Sakit memberikan kualitas baik dengan harga murah	3,89	Tinggi
6.	Rumah Sakit memiliki nama yang mudah diingat	3,83	Tinggi
7.	Rumah Sakit dikenal oleh masyarakat	3,79	Tinggi

Sumber: Lampiran 7

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur citra rumah sakit, termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan

bahwa citra rumah RS PKU Muhammadiyah Gamping termasuk dalam kategori tinggi.

b. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan variabel kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

No.	Indikator	Rata-rata	Kategori
1.	Rumah Sakit memiliki dokter yang berpengalaman	3,80	Tinggi
2.	Rumah Sakit memberikan pelayanan sesuai dengan harapan	3,75	Tinggi
3.	Pasien diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran	3,82	Tinggi
4.	Pasien puas dengan pelayanan Rumah Sakit	3,89	Tinggi
5.	Pasien dapat menikmati pelayanan dengan baik	3,78	Tinggi
6.	Rumah Sakit menerapkan harga yang relatif murah	3,86	Tinggi
7.	Pasien tidak membuang waktu untuk mendapatkan pelayanan	3,84	Tinggi

Sumber: Lampiran 7

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien, termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping termasuk dalam kategori tinggi.

c. Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan variabel loyalitas pasien sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien

No.	Indikator	Rata-rata	Kategori
1.	Memeriksa semua keluhan penyakit ke Rumah Sakit	3,79	Tinggi
2.	Senang berobat ke Rumah Sakit	3,78	Tinggi
3.	Melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit	3,76	Tinggi
4.	Yakin dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit	3,75	Tinggi
5.	Tidak mencoba jasa Rumah Sakit lain	3,85	Tinggi
6.	Bersedia memberi rekomendasi pada calon pasien lain	3,78	Tinggi

Sumber: Lampiran 7

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas pasien, termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping termasuk dalam kategori tinggi.

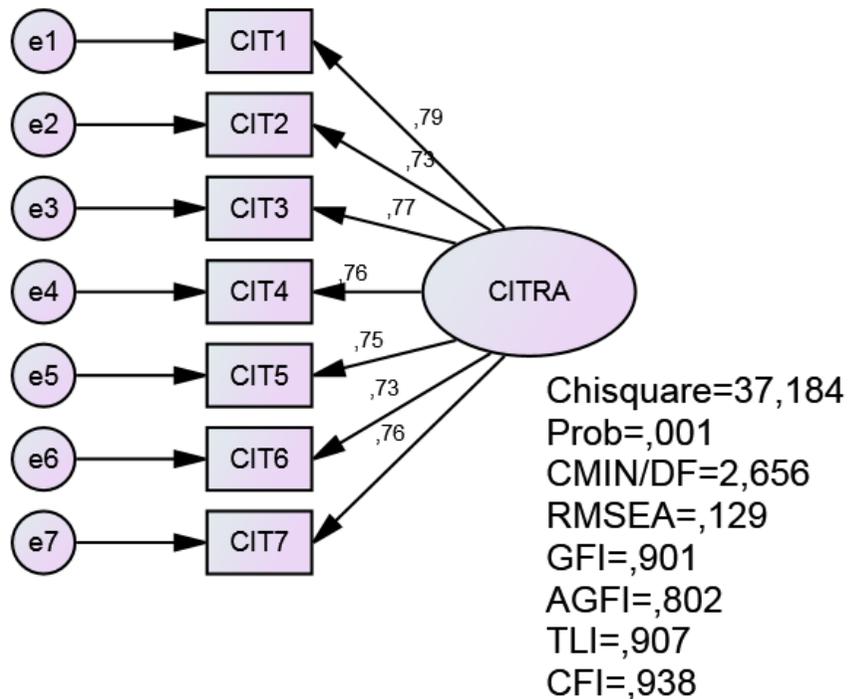
4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini digunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Suatu indikator dikatakan valid apabila didapatkan nilai *factor loading* yang $> 0,5$.

1) Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Eksogen

Konstruksi eksogen dalam penelitian ini yaitu citra rumah sakit. Hasil pengujian analisis faktor konfirmatori konstruksi eksogen, digambarkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Eksogen

Sumber: Lampiran 7

Hasil uji model faktor konfirmatori faktor eksogen dapat dideskripsikan dalam tabel 4.5

Tabel 4. 5 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Faktor Eksogen

Indikator Goodness-of-fit	Nilai Rekomendasi	Hasil Model	Keterangan
χ^2 -Chi Square		27,184	Marginal
χ^2 -Significance Probability	$\geq 0,05$	0,001	Marginal
Relatif χ^2 (CMIN/DF)	$\leq 2,00$	2,655	Marginal
RMSEA	$\leq 0,08$	0,129	Tidak Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,901	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,802	Marginal
TLI	$\geq 0,90$	0,907	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,938	Baik

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan adanya 3 indikator goodness-of-fit yang masuk dalam nilai rekomendasi, yaitu GFI, TLI, dan CFI, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model faktor konfirmatori variabel eksogen fit. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten eksogen telah menunjukkan unidimensionalitas atau kumpulan dimensi konfirmatori faktor betul terjadi unidimensi dan antara indikator pembentuk merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan.

Selanjutnya berdasarkan nilai *factor loading*, dilakukan analisis validitas untuk masing-masing indikator dalam konstruks eksogen sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Validitas Konstruk Eksogen

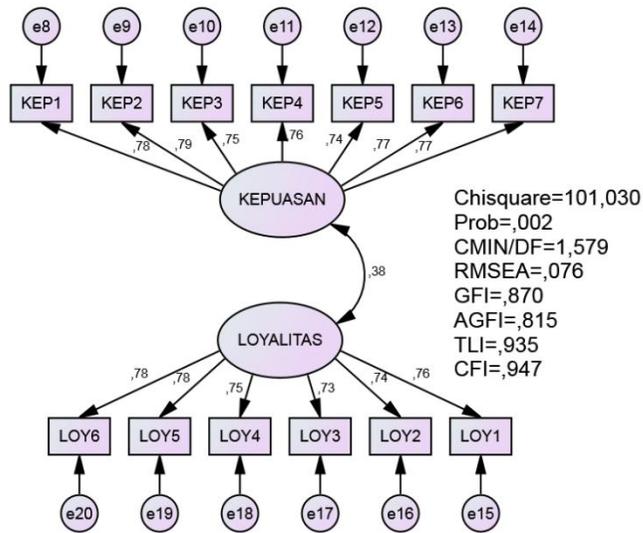
No.	Indikator	<i>Factor Loading</i>	Ket.
1.	Rumah Sakit memiliki gedung yang bagus	0,786	Valid
2.	Rumah Sakit memiliki dokter yang ahli	0,735	Valid
3.	Rumah Sakit memiliki fasilitas yang lengkap	0,772	Valid
4.	Rumah Sakit berciri khas keislaman	0,761	Valid
5.	Rumah Sakit memberikan kualitas baik dengan harga murah	0,754	Valid
6.	Rumah Sakit memiliki nama yang mudah diingat	0,729	Valid
7.	Rumah Sakit dikenal oleh masyarakat	0,761	Valid

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua indikator dalam instrumen citra rumah sakit valid, karena mempunyai nilai *factor loading* yang lebih dari 0,5.

2) Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen

Konstruk endogen dalam penelitian ini meliputi kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Hasil pengujian analisis faktor konfirmatori konstruk endogen, digambarkan dalam gambar sebagai berikut:



**Gambar 4. 2 Model Analisis Faktor Konfirmatori
 Konstruk Endogen**
 Sumber: Lampiran 7

Hasil uji model faktor konfirmatori faktor endogen dapat dideskripsikan dalam tabel 4.7

Tabel 4. 7 Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Faktor Endogen

Indikator Goodness-of-fit	Nilai Rekomendasi	Hasil Model	Keterangan
χ^2 -Chi Square		101,030	Marginal
χ^2 -Significance Probability	$\geq 0,05$	0,002	Marginal
Relatif χ^2 (CMIN/DF)	$\leq 2,00$	1,579	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,076	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,870	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,815	Marginal
TLI	$\geq 0,90$	0,935	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0.947	Baik

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan adanya 4 indikator *goodness-of-fit* yang masuk dalam nilai rekomendasi, yaitu CMIN/DF, RMSEA, TLI, dan CFI, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model faktor konfirmatori variabel endogen fit. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten endogen telah menunjukkan unidimensionalitas atau kumpulan dimensi konfirmatori faktor betul terjadi unidimensi dan antara indikator pembentuk merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan.

Selanjutnya berdasarkan nilai *factor loading*, dilakukan analisis validitas untuk masing-masing indikator dalam konstruks endogen sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Validitas Konstruk Endogen

No.	Indikator	<i>Factor Loading</i>	Ket.
Kepuasan Pasien			
1.	Rumah Sakit memiliki dokter yang berpengalaman	0,783	Valid
2.	Rumah Sakit memberikan pelayanan sesuai dengan harapan	0,791	Valid
3.	Pasien diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran	0,749	Valid
4.	Pasien puas dengan pelayanan Rumah Sakit	0,756	Valid
5.	Pasien dapat menikmati pelayanan dengan baik	0,739	Valid
6.	Rumah Sakit menerapkan harga yang relatif murah	0,769	Valid

7.	Pasien tidak membuang waktu untuk mendapatkan pelayanan	0,768	Valid
Loyalitas Pasien			
1.	Memeriksakan semua keluhan penyakit ke Rumah Sakit	0,758	Valid
2.	Senang berobat ke Rumah Sakit	0,735	Valid
3.	Melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit	0,734	Valid
4.	Yakin dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit	0,749	Valid
5.	Tidak mencoba jasa Rumah Sakit lain	0,776	Valid
6.	Bersedia memberi rekomendasi pada calon pasien lain	0,784	Valid

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua indikator dalam instrumen kepuasan pasien, dan instrumen loyalitas pasien valid, karena mempunyai nilai *factor loading* yang lebih dari 0,5.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan reliabilitas konstruk (*Construct Reliability*) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah $\geq 0,7$. Adapun tingkat *variance extracted* yang dapat diterima adalah $\geq 0,5$.

Hasil pengujian reliabilitas konstruk dan *average variance extracted*, dideskripsikan dalam tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan *Construct Reliability* dan *Average Variance Extracted*

Indikator	Loading	Loading²	Error	Construct Reliability	AVE
Citra Rumah Sakit					
CIT1	0,786	0,618	0,382	0,904	0,573
CIT2	0,735	0,540	0,460		
CIT3	0,772	0,596	0,404		
CIT4	0,761	0,579	0,421		
CIT5	0,754	0,569	0,431		
CIT6	0,729	0,531	0,469		
CIT7	0,761	0,579	0,421		
Σ	5,298	4,012	2,988		
Kepuasan Pasien					
KEP1	0,783	0,613	0,387	0,908	0,586
KEP2	0,791	0,626	0,374		
KEP3	0,749	0,561	0,439		
KEP4	0,756	0,572	0,428		
KEP5	0,739	0,546	0,454		
KEP6	0,769	0,591	0,409		
KEP7	0,768	0,590	0,410		
Σ	5,355	4,099	2,901		
Loyalitas Pasien					
LOY1	0,758	0,575	0,425	0,889	0,572
LOY2	0,735	0,540	0,460		
LOY3	0,734	0,539	0,461		
LOY4	0,749	0,561	0,439		
LOY5	0,776	0,602	0,398		
LOY6	0,784	0,615	0,385		
Σ	4,536	3,431	2,569		

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai reliabilitas konstruk untuk semua variabel lebih dari 0,7 dan *average variance extracted* lebih dari 0,5. Berdasarkan hal tersebut, maka semua instrumen yang digunakan reliabel.

5. Uji Asumsi SEM

a. Jumlah Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100. Hal ini berarti telah memenuhi jumlah minimum ukuran sampel untuk model estimasi menggunakan *Maximum Likelihood* pada SEM. Jumlah sampel direkomendasikan antara 100-200 untuk metode estimasi *Maximum Likelihood*.

b. Uji Outliers

Outliers merupakan data yang ekstrim atau yang memiliki karakteristik unik dan berbeda dari data yang lain. Uji outliers dalam penelitian ini dilakukan secara univariat dan multivariat.

1) Uji Outliers Univariat

Uji outliers univariat dilakukan dengan merubah data penelitian menjadi nilai Z-score. Data penelitian dinilai outliers apabila didapatkan nilai Z-score $\geq \pm 3$. Hasil pengujian outliers univariate dideskripsikan dalam tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Uji Outliers Univariate

Z-Score Indikator	Minimum	Maksimum	Keterangan
Zscore(CIT1)	-1,12570	1,68855	Tidak Outlier
Zscore(CIT2)	-2,17188	1,44792	Tidak Outlier
Zscore(CIT3)	-2,51222	1,65168	Tidak Outlier
Zscore(CIT4)	-2,14423	1,37090	Tidak Outlier
Zscore(CIT5)	-2,31846	1,36163	Tidak Outlier
Zscore(CIT6)	-2,27408	1,45392	Tidak Outlier
Zscore(CIT7)	-2,09041	1,41307	Tidak Outlier
Zscore(KEP1)	-2,48364	1,65576	Tidak Outlier
Zscore(KEP2)	-2,54662	1,81902	Tidak Outlier
Zscore(KEP3)	-2,44713	1,58660	Tidak Outlier
Zscore(KEP4)	-2,39233	1,40502	Tidak Outlier
Zscore(KEP5)	-2,26466	1,55219	Tidak Outlier
Zscore(KEP6)	-2,67011	1,63652	Tidak Outlier
Zscore(KEP7)	-2,55261	1,60926	Tidak Outlier
Zscore(LOY1)	-1,10513	1,69266	Tidak Outlier
Zscore(LOY2)	-1,18133	1,84772	Tidak Outlier
Zscore(LOY3)	-2,63283	1,85495	Tidak Outlier
Zscore(LOY4)	-1,16900	1,94834	Tidak Outlier
Zscore(LOY5)	-2,58387	1,60619	Tidak Outlier
Zscore(LOY6)	-2,34256	1,60558	Tidak Outlier

Sumber: Lampiran 7

Tabel di atas menunjukkan bahwa berdasarkan nilai minimal dan maksimal Z-score, maka semua bernilai $Z \leq \pm 3$, sehingga disimpulkan bahwa tidak ada data penelitian yang outliers secara univariat.

2) Uji Outliers Multivariat

Uji outliers secara multivariat dilakukan dengan melihat nilai mahalanobis distance. Adapun hasilnya dideskripsikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers Multivariate

No.	No. Resp.	Mahalanobis d-square	p1	p2
1.	9	32,874	0,035	0,971
2.	5	32,168	0,042	0,923
3.	10	31,473	0,049	0,875
.				
.				
99.	93	8,014	0,992	0,801
100.	80	7,660	0,994	0,542

Sumber: Lampiran 7

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai p terendah didapatkan sebesar 0,035 yaitu data responden nomor 9, dan nilai p tertinggi adalah sebesar 0,994 yaitu data responden nomor 80. Berdasarkan hal tersebut maka tidak ada satu observasi pun yang memiliki nilai $p < 0,01$, sehingga disimpulkan tidak ada data yang *outliers*.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan secara univariat dan multivariat. Uji normalitas secara univariat dilakukan dengan melihat nilai *critical ratio skewness* value. Adapun secara multivariat dilakukan dengan *critical ratio* Kurtosis Multivariat Mardia. Apabila nilai *critical ratio* berada diantara rentang antara $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0.01, maka data penelitian yang digunakan dapat dikatakan normal. Hasil pengujian normalitas data dideskripsikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Normalitas Data

Variabel	Skweness	C.R	Kurtosis	C.R
KEP7	-0,079	-0,321	-0,423	-0,864
KEP6	0,014	0,055	-0,549	-1,121
KEP5	0,155	0,634	-0,900	-1,838
KEP4	-0,175	-0,712	-0,623	-1,271
KEP3	0,004	0,015	-0,620	-1,266
KEP2	-0,199	-0,814	-0,040	-0,081
KEP1	0,160	0,653	-0,775	-1,582
LOY6	0,111	0,453	-0,754	-1,539
LOY5	0,060	0,246	-0,694	-1,416
LOY4	0,274	1,118	-0,684	-1,397
LOY3	-0,094	-0,384	-0,153	-0,312
LOY2	0,266	1,087	-0,752	-1,535
LOY1	0,328	1,339	-0,994	-2,030
CIT1	0,305	1,247	-0,981	-2,002
CIT2	0,064	0,262	-0,958	-1,956
CIT3	0,135	0,552	-0,746	-1,523
CIT4	-0,257	-1,049	-0,621	-1,267
CIT5	-0,022	-0,088	-1,020	-2,082
CIT6	-0,035	-0,144	-0,796	-1,626
CIT7	-0,167	-0,683	-0,705	-1,440
Multivariate			-2,387	-0,402

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa tidak ada nilai C.R untuk *skewness* yang lebih dari nilai z-tabel pada tingkat 0,01 (1%) sebesar $\pm 2,58$. Hal ini berarti bahwa semua variabel secara univariat berdistribusi normal. Nilai C.R. Kurtosis Multivariat Mardia didapatkan -0,402, sehingga kurang dari $\pm 2,58$. Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan bahwa secara multivariat model penelitian berdistribusi normal.

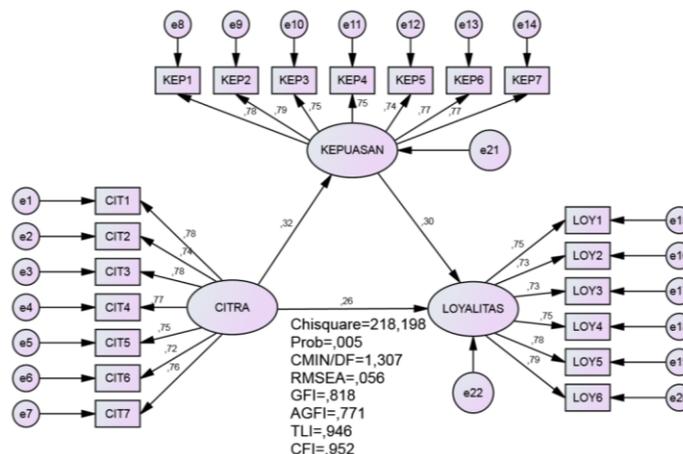
4) Uji Multikolinearitas dan Singularitas

Indikasi adanya multikolinearitas dan singularitas ditandai dengan nilai determinan matriks kovarians sampel yang benar-benar kecil atau mendekati nol. Hasil analisis *determinant of sample covariance matrix* pada penelitian ini adalah 0,000, sehingga terdapat multikolinearitas dan singularitas dalam model. Namun demikian menurut Bahri dan Zamzam (2014), data masih dapat digunakan apabila uji asumsi SEM yang lain terpenuhi.

6. Uji *Structural Equation Model* (SEM)

Hasil pengujian *Structural Equation Model* (SEM)

dideskripsikan dalam gambar 4. 3



Gambar 4. 3 Full Model Structural Equation Model (SEM)

Sumber: Lampiran 7

Hasil uji kelayakan (*goodness of fit*) dari model SEM di atas, adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Kelayakan (*Goodness of Fit*) Full Model SEM

Indikator Goodness-of-fit	Nilai Rekomendasi	Hasil Model	Keterangan
χ^2 -Chi Square		218,198	Marginal
χ^2 -Significance Probability	$\geq 0,05$	0,005	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,307	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,056	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,818	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,771	Tidak Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,946	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,952	Baik

Sumber: Lampiran 7

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa terdapat 4 indikator *goodness-of-fit* masuk dalam nilai rekomendasi atau dalam kategori baik, yaitu CMIN/DF, RMSEA, TLI, dan CFI, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa full model SEM memenuhi kriteria model fit.

7. Uji Hipotesis

Tahap pengujian hipotesis ini adalah untuk menguji hipotesis penelitian diajukan. Pengujian hipotesis ini didasarkan atas pengolahan data penelitian dengan menggunakan analisis SEM. Hasil pengujian hipotesis dapat diringkas dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 14 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Ha	Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	P
Ha1	Citra rumah sakit → Kepuasan pasien	0,277	0,098	2,814	0,005
Ha2	Citra rumah sakit → Loyalitas pasien	0,217	0,094	2,309	0,021
Ha3	Kepuasan pasien → loyalitas pasien	0,281	0,108	2,594	0,009

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai CR sebesar 2,814 dan p sebesar 0,005. Berdasarkan nilai CR yang positif dan lebih dari 1,96 serta $p < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (Ha1) diterima.

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai CR sebesar 2,309 dan p sebesar 0,021. Berdasarkan nilai CR yang positif dan lebih dari 1,96 serta $p < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (Ha2) diterima.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai CR sebesar 2,594 dan p sebesar 0,009. Berdasarkan nilai CR yang positif dan lebih dari 1,96 serta $p < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (H_{a3}) diterima.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Lestari (2015) dan Susanto (2009).

Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produk perusahaan (Kotler dan Keller, 2009). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping terbentuk dalam benak pelanggan, karena berbagai pengetahuan dan informasi yang diterima dari berbagai sumber. Informasi yang sama dan berulang dari berbagai pihak, akan mempengaruhi penilaian pelanggan sehingga akan membentuk persepsi dalam benak pelanggan tentang RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Citra perusahaan yang baik adalah aset bagi kebanyakan perusahaan, karena citra dapat berdampak pada persepsi akan nilai, kualitas, dan kepuasan (Zeithmal, 1996). Citra yang positif tentang RS PKU Muhammadiyah Gamping yang ada dalam benak pelanggan, akan mempengaruhinya dalam memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diterimanya. Citra yang positif dalam benak pelanggan, menyebabkan pelanggan akan menilai pelayanan yang diterimanya secara lebih positif. Hal ini karena dengan citra yang positif dalam benak pelanggan, maka pelanggan memiliki kepercayaan bahwa pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping baik, dan lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit lain, sehingga akan memiliki respon yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal ini akan berdampak terhadap kepuasannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Lestari (2015); Bastian (2014); dan Pramudyo (2012). Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa loyalitas konsumen dibentuk dari citra yang ada pada sebuah produk atau jasa dari merek suatu perusahaan (Herizon dan Maylina, 2003).

Pelanggan ketika melakukan pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit akan terlebih dahulu mencari informasi mengenai rumah sakit tersebut. Informasi tersebut dapat diperoleh pelanggan dari berbagai sumber seperti iklan, internet, atau karena referensi dari teman atau saudara. Informasi dan pengetahuan tentang RS PKU Muhammadiyah Gamping mempengaruhi penilaiannya pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan pelayanan rumah sakit lainnya. Penilaian dan pengalamannya dalam melakukan pelayanan tersebut, akan mendorong pelanggan untuk melakukan pelayanan kembali dan membentuk loyalitasnya terhadap RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Puteri (2015); Tu *et al* (2012); dan Laksono (2008)

Kepuasan terbentuk dari kepercayaan atau harapan pasien dari apa yang diterima dari produk atau jasa yang telah dipilih (Engel *et al*, 1995). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu penentu loyalitas pelanggan, jadi ketika pelanggan puas dengan suatu produk atau jasa, maka ia akan melakukan pembelian ulang. Bagi suatu perusahaan, pelanggan yang loyal sangat penting dan biasanya pesaing sulit untuk merebutnya. Pelanggan yang loyal juga secara tidak langsung bisa menjadi iklan

perusahaan, maksudnya perusahaan bisa mendapatkan keuntungan yang besar dari mereka karena telah merekomendasikan dan merubah pola pembelian pelanggan yang lain (Tjiptono, 2011).

Pasien yang puas berarti bahwa dia mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan tersebut, akan menjadi bahan pertimbangan pasien dalam melakukan pelayanan ulang di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pelayanan yang memuaskan yang diterimanya setiap melakukan kunjungan akan membentuk sikap yang positif terhadap pelayanan dan membentuk loyalitas pasien terhadap pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping.