

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Palang Merah Indonesia adalah sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. PMI selalu mempunyai tujuan prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan sabit merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan. Sampai saat ini PMI telah berada di 34 PMI Daerah (tingkat provinsi) dan sekitar 408 PMI Cabang (tingkat kota/kabupaten) di seluruh Indonesia.



Gambar 4.1
Logo Palang Merah Indonesia

Palang Merah Indonesia tidak untuk membela satu kelompok maupun keagamaan tertentu dimana dilaksanakan dengan tidak melihat perbedaan namun diutamakan korban yang sangat memerlukan bantuan dengan cepat dalam hal untuk menyelamatkan satu nyawa.

PMI didirikan di negara ini sesungguhnya telah berasal sejak Perang Dunia II, yaitu 12 Oktober 1873. Pemerintah Kolonial Belanda melaksanakan pendirian PMI dengan namanya *Nederlandsche Roode Kruis Afdeeling Indie* (NERKAI) tetapi lalu bubar dan pada masa Jepang, perjuangan pendirian PMI pada 1932. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dr. R. C. L. Senduk dan Dr. Bahder Djohan yaitu melalui perencanaan terbentuknya PMI. Rencana itu kemudian memperoleh persetujuan besar dari pihak pelajar Indonesia serta dimasukkan dalam persidangan Konferensi Narkai pada 1940, namun kemudian ditolak seluruhnya, perencanaan tersebut kemudian hanya menanti waktunya.

Dengan tidak mengenal kata menyerah saat kalangan jepag datang lagi untuk melakukan pembentukan Badan PMNasionan tetapi usaha itu mendapatkan halangan atas Pemerintah Tentara dari Jepang Sehingga hal tersebut hanya disimpan saja.

Tahapan terbentuknya PMI sejak bulan september pada tanggal 3 tahun 1945 dimana Soekarno sebagai presiden memberikan perintah pada Dr. Boentaran (Menkes RI Kabinet I) supaya melakukan pembentukan badan PM Nasional dengan adanya bantuan lima orang yaitu Dr. R. Mochtar sebagai Ketua, Dr. Bahder Djohan penulis serta anggotanya Dr. R. M. Djoehana Wiradikarta, Dr. Marzuki, Dr. Sitanala, Dr. Boentaran melakukan persiapan terwujudnya PMI, kemudian setelah sebulan sejak Indonesia menyatakan merdeka, Terbentuklah PMI. Kejadian sejarah itu sampai sekarang diketahui menjadi hari PMI

PMI memiliki fungsi untuk menolong pemerintahan pada sisi sosial kemanusiaan khususnya tugas PMI sendiri seperti yang sudah menjadi syarat dalam aturan Konvensi-Konvensi Jenewa 1945 kemudian Indonesia meratifikasinya dengan Pemerintah RI pada 1958 yaitu dengan Undang-Undang No 69 sebagai bentuk organisasi yang resmi. PMI

didirikan atas Keppres No 25 tahun 1950 diresmikan aktivitasnya dengan satunya organisasi himpunan nasional dengan cara melaksanakan tugasnya dengan Keppres Keputusan Presiden No 246 tahun 1963.

Untuk banyak macam kegiatan PMI komitmennya atas rasa kemanusiaan atas strateginya 2010 mengenai perbaikan hajat kehidupan warga dengan kerentanan promosi keprinsipan nilai manusia, ditanggulangnya bencana sikap siap siaga menanggulangi bencananya keadaan sehat dan terawat di masyarakat Deklarasi Hanoi (*United for Action*) memuat ditanganinya program isu ditanggulangnya bencana atas penyakit remaja serta orang lanjut usia. Hubungan bersama pemerintah dengan kelompok manajemen kapasitas sumber daya serta hubungan masyarakat atau *Plan of Action* ialah keputusan dari Konferensi Palang Merah dan Bulan Sabit Merah ke-27 di Jenewa Swiss tahun 1999.

Pada konferensi itu pemerintah serta PMI berkedudukan sebagai peserta memberikan pernyataan ikrar pada sisi kemanusiaannya. Hal ini juga sepahaman dengan tugasnya dari PMI ialah memberikan penolongan untuk Pemerintah pada sisi kesosialan kemanusiaan khususnya tugas PMI berupa sikap siap siaga penolongan dan ditanggulangnya bencana dengan melatih pertolongan pertama pada sukarelawan layanan kesehatan serta kesejahteraan masyarakat layanan transfusi darah kerja PMI pada sisi kemanusiaan dan relawan dimulai pada 1945 hingga sekarang ialah:

- a) Memberikan bantuan saat perang atau konflik. Sisi tugas kemanusiaannya yang dilakukan PMI pada masa perang kemerdekaan RI, saat pemberontakan RMS, peristiwa Aru, saat gerakan koreksi daerah melalui PPRI di Sumbar, saat Trikora di Irian Jaya, Timor Timur dengan operasi kemanusiaan di Dilli, pengungsi di Pulau Galang.

b) Memberikan bantuan untuk korban bencana. Pada saat gempa di Pulau Bali (1976), membantu korban gempa bumi (6,8 skala Richter) di Kabupaten Jayawijaya, bencana Gunung Galunggung (1982), Gempa di Liwa-Lampung Barat dan Tsunami di Banyuwangi (1994), gempa di Bengkulu dengan 7,9 skala Richter (1999), konflik horizontal di Poso-Sulteng dan kerusuhan di Maluku Utara (2001), korban gempa di Banggai di Sulawesi Tengah (2002) dengan 6,5 skala Richter, serta membantu korban banjir di Lhokseumawe Aceh, Gorontalo, Nias, Jawa Barat, Tsunami di Aceh, Pantai Pangandaran, dan gempa bumi di DI Yogyakarta dan sebagian Jawa Tengah. Semua dilakukan jajaran PMI demi rasa kemanusiaan dan semangat kesukarelawanan yang tulus membantu para korban dengan berbagai kegiatan mulai dari pertolongan dan evakuasi, pencarian, pelayanan kesehatan, dan tim medis, penyediaan dapur umum, rumah sakit lapangan, pemberian paket sembako, pakaian pantas pakai dan sebagainya.

c) Transfusi darah dan kesehatan. Pada tahun 1978 PMI memberikan penghargaan Pin Emas untuk pertama kalinya kepada donor darah sukarela sebanyak 75 kali. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1980 telah diatur tentang tugas dan peran PMI

Untuk memberi layanan transfusi pada unit transfusi darah PMI mmendapat pengakuan sudah banyak memberi manfaat dan bantuan untuk para korban pasien atau yang menderit sakit hingga memerlukan darah. Telah banyak nyawa yang diselamatkan atas bantuan unit transfusi darah PMI. Demikian

juga dalam layanan kesehatan dimana secara keseluruhan PMI pada banyak wilayah memiliki poliklinik.

Selain sarana galangan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman, PMI cabang Sleman juga mempunyai 2 jenis layanan yaitu *HD BicNat* dan *Sustained Low Efficiency Dialysis (SLED)*. Dengan ketersediaan mesin Haemodialisa memiliki kecanggihan menghindari terjadinya *human error*.

Mesin langsung dibersihkan pada saat setelah pemakaian, dirawat dengan kekhususannya tiap satu minggu satu kali memakai cuka anti bakteri yang kuat dengan sistem pengolahan airnya memakai Reverse Osmosis (RO) agar memberikan hasil air yang bisa sesuai syarat untuk kebutuhan Haemodialisis dalam pelaksanaan diperiksanya kualitas air dengan intens sehingga pasien terlindungi dari mineral yang berlebihan serta bakteri, dengan terdapatnya sumber daya manusia misalnya dokter yang bertanggungjawab (Konsultan Ginjal Hipertensi), Dokter Pelaksana yang selalu ada disamping penderitanya pada saat pelaksanaan HD hingga perawat yang bersertifikat dan berpengalaman serta tenaga penunjang lainnya.

Adanya tambahan yang tersedia di Palang Merah Indonesia cabang Sleman seperti Lab Klinik misalnya pemeriksaan rutin, serologi, kimia klinik, analisa gas darah, elisa, narkoba. Bahkan juga ada pelayanan medis umum seperti dokter umum dan dokter gigi dengan melayani 24jam.

Visi dan Misi Palang Merah Indonesia

a) Visi Palang Merah Indonesia

Palang Merah Indonesia yang berkarakter, profesional, mandiri, dan dicintai masyarakat.

b) Misi Palang Merah Indonesia

- (1) Menjadi organisasi kemanusiaan terdepan yang memberikan layanan berkualitas melalui kerja sama dengan masyarakat dan mitra sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Gerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah.
- (2) Meningkatkan kemandirian organisasi PMI melalui kemitraan strategis yang berkesinambungan dengan pemerintah, swasta, mitra gerakan dan pemangku kepentingan lainnya di semua tingkatan.
- (3) Meningkatkan reputasi organisasi PMI di tingkat Nasional dan Internasional.

Demi mewujudkan visi dan misi Palang Merah Indonesia , maka sasaran strategi utama yang ditetapkan adalah :

- a) Mewujudkan PMI yang berfungsi baik di berbagai tingkatan, baik dalam pelaksanaan kebijakan, peraturan organisasi, sistim dan prosedur yang ditetapkan.
- b) Meningkatkan kapasitas sumber daya organisasi PMI di berbagai tingkatan, baik sumber daya manusia dan sarana prasarana yang diperlukan dalam operasi penanganan bencana di seluruh wilayah Indonesia.
- c) Meningkatkan ketahanan masyarakat untuk mengurangi risiko dan dampak bencana serta penyakit.

- d) Meningkatkan pelayanan darah yang memadai, aman dan berkualitas di seluruh Indonesia.
- e) Memperkuat hubungan kerja sama dengan pemerintah pusat dan daerah dalam rangka menjalankan mandat dan fungsi PMI di bidang kemanusiaan.
- f) Meningkatkan kemitraan yang berkesinambungan dengan sektor publik, swasta, mitra gerakan, lembaga donor dan pemangku kepentingan lainnya di semua tingkatan dalam melayani masyarakat.
- g) Meningkatkan akuntabilitas PMI sebagai organisasi kemanusiaan di tingkat Nasional maupun Internasional.
- h) Meningkatkan pemahaman seluruh elemen masyarakat tentang nilai-nilai kemanusiaan, prinsip-prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah/Bulan Sabit Merah serta Hukum Perikemanusiaan Internasional melalui upaya komunikasi, edukasi, dan diseminasi.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang sudah pernah melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman minimal 3 kali kunjungan. Masyarakat umum berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini melalui cara pengisian kuesioner yang didistribusikan secara online dan secara langsung, adapun penyebaran kuesioner pada tanggal 21 Juni sampai dengan 28 Juni.

Berdasarkan hasil total pengumpulan data sampel penelitian yang disebar yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Data Sampel Penelitian

Data Terkumpul	185 Sampel
Data Tidak Layak/Cacat	9 Sampel
Data Layak	176 Sampel
Data Diolah	125 Sampel

Maka dapat dilihat hasil tabel 4.1 jumlah kuesioner yang terkumpul setelah penyebaran adalah sebesar 185 responden. Kemudian, setelah melakukan seleksi terhadap semua kuesioner yang telah terkumpul tersebut, didapatkan hasil bahwa ada 9 responden yang cacat atau tidak layak digunakan, sehingga tidak bisa digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Maka sisa kuesioner yang layak untuk digunakan sebagai sampel penelitian sebanyak 176 responden. Untuk mempermudah mengidentifikasi data responden, maka penulis melakukan pengelompokan karakteristik responden berdasarkan nama, jenis kelamin, usia, dan berapa kali melakukan donor darah di PMI cabang Sleman minimal 3 kali kunjungan.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Sleman sebagai pengguna jasa donor darah ke Palang Merah Indonesia cabang Sleman minimal 3 kali kunjungan sehingga diharapkan sudah memiliki pengalaman pelayanan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dan sudah menempuh usia minimal 17 tahun sebanyak 125 responden, sehingga dalam penentuan sampel responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, dan berapa kali melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia. Adapun karakteristik responden yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
Usia	18 – 25 Tahun	110	88%
	26 – 36 Tahun	15	12%
	Total	125	100%
Jenis Kelamin	Perempuan	81	64,8%
	Laki-Laki	44	35,2%
	Total	125	100%

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 3

Berdasarkan hasil tabel 4.1 diperoleh hasil bahwa karakteristik responden berdasarkan usia sebagian besar adalah responden yang berusia antara 18 – 25 tahun yaitu sebesar 110 orang atau 88%. Berdasarkan untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 64,8% dan sisanya 35,2% adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan banyaknya perempuan yang berasal dari Jogja atau luar kota yang berpendidikan di Yogyakarta melakukan donor darah di Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

C. Hasil Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Hasil Uji Validitas

Hal yang dilaksanakan pada saat belum memberikan penunjukan jika seluruh indikatornya menyatakan pantas untuk dipakai menjadi instrumen penelitian adalah melakukan uji sampel besar sebanyak 30 responden. Tingkat signifikansi 5% jika probabilitas $< 0,05$ maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan jika nilai probabilitas $\geq 0,05$, maka pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali, 2011). Berikut ini adalah hasil uji validitas :

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian

Variabel		R hitung	Sig	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	Indikator 1	0,809	0,000	Valid
	Indikator 2	0,895	0,000	Valid
	Indikator 3	0,809	0,000	Valid
	Indikator 4	0,804	0,000	Valid
Variabel		R hitung	Sig	Keterangan
Kehandalan (X2)	Indikator 1	0,820	0,000	Valid
	Indikator 2	0,883	0,000	Valid
	Indikator 3	0,867	0,000	Valid
	Indikator 4	0,887	0,000	Valid
Variabel		R hitung	Sig	Keterangan
Daya Tanggap (X3)	Indikator 1	0,935	0,000	Valid
	Indikator 2	0,736	0,000	Valid
	Indikator 3	0,845	0,000	Valid
Variabel		R hitung	Sig	Keterangan
Jaminan (X4)	Indikator 1	0,832	0,000	Valid
	Indikator 2	0,822	0,000	Valid
	Indikator 3	0,870	0,000	Valid
	Indikator 4	0,890	0,000	Valid
Variabel		R hitung	Sig	Keterangan
Empati (X5)	Indikator 1	0,880	0,000	Valid
	Indikator 2	0,808	0,000	Valid
	Indikator 3	0,820	0,000	Valid
Variabel		R hitung	Sig	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y1)	Indikator 1	0,755	0,000	Valid
	Indikator 2	0,853	0,000	Valid
	Indikator 3	0,682	0,000	Valid
	Indikator 4	0,826	0,000	Valid
	Indikator 5	0,801	0,000	Valid
	Indikator 6	0,916	0,000	Valid

	Indikator 7	0,928	0,000	Valid
--	-------------	-------	-------	-------

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji validitas dengan jumlah 30 responden dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan mengenai Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Pelanggan adalah valid karena dilihat dari tingkat signifikan $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan layak sebagai instrumen dalam mengukur data penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Hal yang dilakukan setelah menunjukkan bahwa semua variabel pernyataan layak dijadikan instrumen penelitian adalah melakukan uji sampel besar sebanyak 30 responden. Pernyataan dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2011).

Berikut ini adalah hasil uji reliabel :

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Bukti Fisik	0,823	Reliabel
2.	Keandalan	0,831	Reliabel
3.	Daya Tanggap	0,843	Reliabel
4.	Jaminan	0,829	Reliabel
5.	Empati	0,841	Reliabel
6.	Kepuasan Pelanggan	0,797	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 5

Berdasarkan pada tabel diatas dengan melakukan uji reliabilitas pada 30 responden dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam pernyataan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai *Cronbach Alpha* >0,6.

D. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Berikut ini adalah hasil dari pengujian statistik deskriptif terhadap variabel penelitian :

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik

	N	Minimum	Maximum	Mean
X1.1	125	2	5	3.91
X1.2	125	2	5	4.20
X1.3	125	2	5	4.05
X1.4	125	3	5	3.99
Rata-Rata Keseluruhan				4.03

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 6

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel bukti fisik menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,03 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel bukti fisik berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan

	N	Minimum	Maximum	Mean
X2.1	125	2	5	4.03
X2.2	125	2	5	4.13
X2.3	125	1	5	3.98

X2.4	125	2	5	4.10
Rata-Rata Keseluruhan				4.06

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 6

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel kehandalan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,06 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel kehandalan berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap

	N	Minimum	Maximum	Mean
X3.1	125	2	5	4.07
X3.2	125	2	5	4.09
X3.3	125	2	5	4.00
Rata-Rata Keseluruhan				4.05

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 6

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel daya tanggap menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,05 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel daya tanggap berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4.8
Statistik Deskriptif Variabel Jaminan

	N	Minimum	Maximum	Mean
X4.1	125	2	5	4.10
X4.2	125	2	5	3.98

X4.3	125	2	5	4.14
X4.4	125	3	5	4.15
Rata-Rata Keseluruhan				4.09

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 6

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel jaminan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,09 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel jaminan berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4.9
Statistik Deskriptif Variabel Empati

	N	Minimum	Maximum	Mean
X5.1	125	2	5	3.90
X5.2	125	2	5	4.03
X5.3	125	2	5	3.87
Rata-Rata Keseluruhan				3.93

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 6

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel empati menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,93 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel empati berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4.10
Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean
Y1.1	125	2	5	4.08

Y1.2	125	2	5	4.16
Y1.3	125	2	5	4.09
Y1.4	125	2	5	4.11
Y1.5	125	2	5	4.06
Y1.6	125	3	5	4.00
Y1.7	125	3	5	4.06
Rata-Rata Keseluruhan				4.08

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 6

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,08 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel kepuasan pelanggan berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Hasil Analisa Data Regresi Linear Berganda (*Linear Multiple Regression*)

Metode analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia Cabang Sleman. Analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 16 *for windows* :

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Beta	t hitung	Sig t	Keterangan
Bukti Fisik	0.166	2.440	0.016	Signifikan
Kehandalan	0.072	0.975	0.331	Signifikan
Daya Tanggap	0.163	2.261	0.026	Signifikan
Jaminan	0.165	2.134	0.035	Signifikan
Empati	0.432	5.894	0.000	Signifikan

F hitung	80.446			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.762			

Sumber : Data diolah, 2019, Lampiran 7

Berdasarkan perhitungan diatas maka didapatkan hasil sebagai berikut :

$$Y = b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

$$Y = 0,166X_1 + 0,072X_2 + 0,163X_3 + 0,165X_4 + 0,435X_5$$

Berdasarkan pada persamaan di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- a) Koefisien β *standardized* bukti fisik (X_1) mempunyai nilai positif sebesar 0, 166. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- b) Koefisien β *standardized* kehandalan (X_2) mempunyai nilai positif sebesar 0,072. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- c) Koefisien β *standardized* daya tanggap (X_3) mempunyai nilai positif sebesar 0,163. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- d) Koefisien β *standardized* jaminan (X_4) mempunyai nilai positif sebesar 0,165. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

e) Koefisien β *standardized* empati (X_5) mempunyai nilai positif sebesar 0,432. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik empati yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

2. Hasil Uji Model F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui secara signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas dan variabel terkait maka dilihat dari nilai *probability* yaitu 5% ($\alpha = 0,05$).

Berdasarkan pada tabel 4.10 didapatkan hasil pengujian memperoleh nilai F sebesar 80,446 dengan nilai signifikansi 0,000 ($\text{sig} < 0,05$), artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan H_1 dapat diterima. Dengan demikian penelitian ini baik sehingga dapat digunakan dan diproses untuk tahap selanjutnya.

3. Hasil Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah hasil dari uji t yang dilakukan : Berdasarkan pada tabel 4.10 hasil pengujian regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- a) Hasil pengujian variabel bukti fisik dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 2,440 dan signifikan pada 0,016 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) dapat diterima.
- b) Hasil pengujian variabel kehandalan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 0,975 dan signifikan pada 0,331 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) ditolak.
- c) Hasil pengujian variabel daya tanggap dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 2,261 dan signifikan pada 0,026 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) dapat diterima.
- d) Hasil pengujian variabel jaminan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 2,134 dan signifikan pada 0,035 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis kelima (H_5) dapat diterima.
- e) Hasil pengujian variabel empati dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 5,894 dan signifikan pada 0,000 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara empati dengan

kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis keenam (H_6) dapat diterima.

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (*adjusted square*) dalam penelitian ini sebesar 0,762 atau 76,2%, artinya variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan. Dengan kata lain sisanya yaitu 23,8% variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

F. Pembahasan (Interpretasi)

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dengan menggunakan teknik analisis *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS) menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Pengaruh Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lilin Infati (2017) yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan menunjukkan perhatian terhadap bukti fisik dalam mengapresiasi kepuasannya. Indikator yang ada dalam bukti fisik lingkungan seperti karyawan dan fasilitas yang ada di Palang Merah Indonesia, serta petunjuk penggunaan merupakan indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna fasilitas yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Hal ini sesuai teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009) bukti fisik (*Tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan didalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa.

Hasil peneliti ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Khasanah dan Pertiwi (2010), Jacobis (2013), dan Kartikasari (2014) yang menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan bahwa tidak adanya positif antara kehandalan dengan kepuasan pelanggan pengguna donor darah. Pelanggan pengguna donor darah memberikan penilaiannya terhadap kehandalan karena ini merupakan hal yang penting saat para pengguna melakukan transaksi donor darah. Indikator pada kehandalan seperti proses transaksi yang tepat maupun kemudahan dalam penggunaan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2012) kehandalan (*reliability*) adalah

kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yakni tepat dan akurat, konsisten dan sesuai dengan pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Kartika (2017), Nazem dan Mohamad (2016) yang menunjukkan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dengan hasil pengujian variabel kehandalan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 0.975 dan signifikan pada 0,331 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. hipotesis ketiga (H_3) ditolak.

4. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan adanya indikator yang ada pada variabel daya tanggap seperti penanganan keluhan pelanggan atau membantu menangani keluhan pelanggan untuk peduli pada keluhan pelanggan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2012) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari, dkk (2014), Mongkaren (2013), Liga Suryadana (2017) yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan adanya indikator yang ada pada variabel jaminan (*Assurance*) seperti pelanggan percaya dengan pelayanan karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pasien dengan baik dan bersikap sopan terhadap pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2012) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aryska (2017), Sciulli dan Missien (2015), Sutrisno (2015) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

6. Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan bahwa adanya indikator yang ada pada variabel jaminan (*emphaty*) seperti palang merah indonesia memiliki jam buka tepat waktu dan karyawan palang merah indonesia memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2014) empati adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), Hayaza (2013), Russel (2014) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.