

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Sarila Husada Sragen**

Rumah Sakit Umum Sarila Husada adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Sragen yang merupakan badan usaha milik PT. Sarila Husada. Pada awalnya Rumah Sakit Umum Sarila Husada adalah sebuah Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Sarila Husada dan seiring dengan berjalannya waktu dan pengembangan pelayanan pada tahun 2012 Rumah Sakit Ibu dan Anak Sarila Husada berubah menjadi Rumah Sakit Umum type D dengan ijin sementara dan pada tahun 2014 Rumah Sakit Sarila Husada mendapatkan ijin sebagai Rumah Sakit Umum.

Perubahan status dari Rumah Sakit khusus ke rumah sakit umum membawa dampak positif yang sangat besar terhadap perkembangan rumah sakit. Hal ini terjadi karena semakin banyaknya tuntutan masyarakat terhadap Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana. Sebagai rumah sakit yang berprinsip pada efisiensi dan produktivitas dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang baik dengan berorientasi pada keamanan dan keselamatan serta kepuasan pelanggan, maka pemenuhan kebutuhan baik Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana tidak dapat dihindari. Dengan keadaan Sumber Daya Manusia (SDM) , sarana dan prasarana yang ada saat ini maka pihak Pemilik Rumah Sakit Sarila Husada memandang perlu untuk meningkatkan atau menaikkan type rumah sakit dari type D menjadi type C.

## 1. Sejarah Rumah Sakit Sarila Husada

Pada 27 Juli 1986, Yayasan Sarila Husada mendirikan klinik spesialis dengan rawat terbatas dengan SK Bupati Kepala Daerah Tingkat II Sragen No.503/06/215 yang beralamatkan di jalan veteran no 41-43 Sragen yang berkapasitas 8 tempat tidur.

Pada bulan Agustus 1988 mendapatkan ijin sementara sebagai rumah sakit khusus THT Sarila Husada dengan SK Kepala kantor wilayah Departemen Kesehatan RI propinsi Jawa Tengah No.015/ Kan.Wil/RS.THT /VII/88.

Tahun 1990 mendapatkan ijin sementara dari Departemen Kesehatan RI Kantor Wilayah Propinsi Jawa Tengah SK N0.023/Kanwil/RSIA/XI/90 untuk menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak Sarila Husada dengan kapasitas 25 tempat tidur.

Tahun 1992 mendapatkan surat ijin penyelenggaraan Rumah Sakit dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.054/Yan. Med/ RSKS/PA/SK/VI/92 berlaku mulai tanggal 18 Juni 1992 s/d 18 Juni 1997.

Sejak tahun 1998 s/d tahun 2010 mendapat ijin tetap dengan kapasitas 50 tempat tidur. Tahun 2011 menjadi Rumah Sakit Umum Sarila Husada dengan Surat Keputusan Bupati Nomor :445/2344/29/2011 tentang ijin sementara Penyelenggaraan Sarana Kesehatan dengan kapasitas 60 tempat tidur.

## 2. VISI, MISI, TUJUAN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA

### a. VISI

Menjadikan Rumah Sakit yang terkemuka di wilayah Sragen dan sekitarnya.

### b. MISI

Memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat Sragen dan sekitarnya.

### c. TUJUAN

Tujuan layanan kesehatan adalah memberikan bantuan peningkatan status kesehatan melalui konsultasi, penanganan medis secara individu sesuai *policy* dan prosedur yang berlaku dalam lingkup Rumah Sakit Sarila Husada.

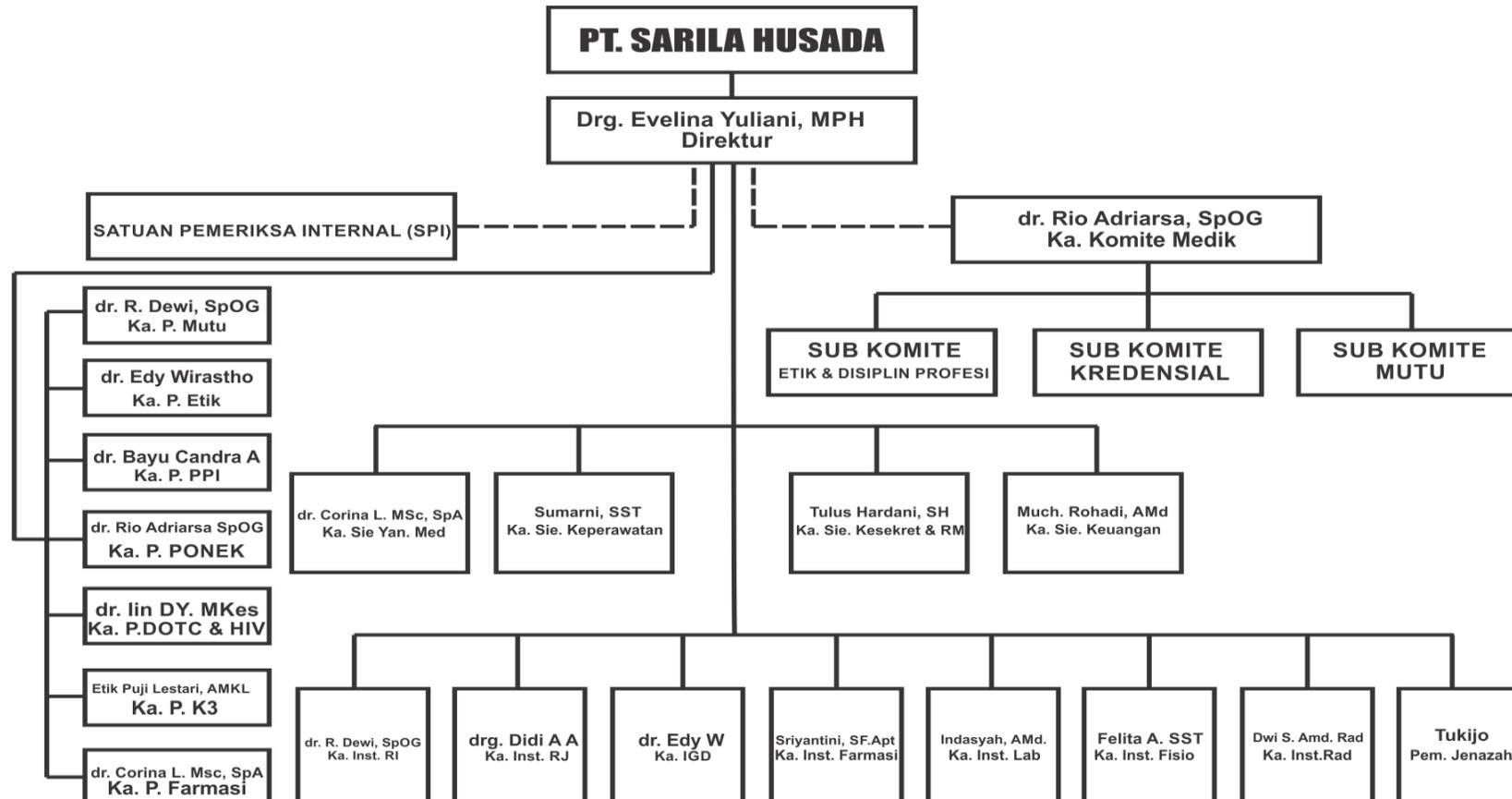
### d. MOTTO

“ MITRA ANDA MENUJU SEHAT “

## 3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 340/Per /III/2010 tentang klasifikasi Rumah Sakit menjadi rumah sakit tipe C, maka dibentuklah Struktur Organisasi sebagai berikut :

## STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT SARILA HUSADA



#### 4. Jenis Pelayanan Yang Ada

Fasilitas pelayanan yang tersedia:

1. Pelayanan IGD 24 Jam
2. Pelayanan Rawat Jalan:
  - Poliklinik Umum
  - Poliklinik Gigi
  - Poliklinik Spesialis, meliputi:
    - a. Poliklinik THT
    - b. Poliklinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan
    - c. Poliklinik Kesehatan Anak
    - d. Poliklinik Bedah
    - e. Poliklinik Penyakit Dalam
  - Klinik Fisioterapi
3. Pelayanan Penunjang Medik:
  - Pelayanan Laboratorium 24 Jam
  - Pelayanan Farmasi 24 Jam
  - Pelayanan Radiologi
  - Pelayanan Gizi
  - ECG
4. Pelayanan Rawat Inap
  - 100 tempat tidur
5. Pelayanan Ambulance 24 Jam

## 5. Ketenagaan

- a. Ketenagaan Medis berjumlah 176 orang
- b. Ketenagaan Non Medis berjumlah 15 orang
- c. Data Kegiatan
  - 1) Pencapaian Layanan Selama Kurun 4 Tahun

No	TAHUN	BOR	LOS	TOL	BTO	GDR	NDR
1	Tahun 2013	63,8	3.1	1.7	6.35	4.9	0.9
2	Tahun 2014	70	2.9	1.3	87	4.5	2.6
3	Tahun 2015	65.5	3.1	1.6	77	3.6	1.8
4	Tahun 2016	-	-	-	-	-	-

## 2) Jumlah Kunjungan Pasien

BULAN	2013	2014	2015	2016
Januari	4299	4299	5624	-
Februari	3980	4846	4297	-
Maret	4846	4525	5655	-
April	4297	4772	5507	-
Mei	4310	4694	5208	-
Juni	3945	3873	5024	-
Juli	2816	4104	5098	-
Agustus	3655	5028	5219	-
September	3455	4528	5368	-
Oktober	3749	3709	5570	-
November	3126	3635	5925	-
Desember	3622	4932	6243	-

## B. Hasil Penelitian

### 1. Uji Analisis Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Analisis Validitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 15.00 *for windows* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasilnya dengan membandingkan koefisien  $r_{xy}$  dengan nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) hasilnya diperoleh dari laporan.

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas Produk**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Produk	Kp11	0,897	0,361	Valid
	Kp12	0,736	0,361	Valid
	Kp13	0,688	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 3 butir pernyataan untuk variabel Produk menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Produk adalah valid.

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Harga**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Harga	Kp21	0,601	0,361	Valid
	Kp22	0,601	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 2 butir pernyataan untuk variabel Harga menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Harga adalah valid.

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Faktor Emosional**

Variabel	Indikator	<i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Faktor Emosional	Kp31	0,890	0,361	Valid
	Kp32	0,849	0,361	Valid
	Kp33	0,896	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 3 butir pernyataan untuk variabel Faktor Emosional menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Faktor Emosional adalah valid.

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Kemudahan**

Variabel	Indikator	<i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Kemudahan	Kp41	0,539	0,361	Valid
	Kp42	0,539	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 2 butir pernyataan untuk variabel Kemudahan menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel.

Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Kemudahan adalah valid.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Nyata**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Nyata	X11	0,835	0,361	Valid
	X12	0,806	0,361	Valid
	X13	0,920	0,361	Valid
	X14	0,920	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel nyata menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel nyata adalah valid.

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Reliabilitas Keandalan**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Keandalan	X21	0,648	0,361	Valid
	X22	0,760	0,361	Valid
	X23	0,593	0,361	Valid
	X24	0,760	0,361	Valid
	X25	0,450	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel keandalan menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga

dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel keandalan adalah valid.

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Daya Tanggap**

Variabel	Indikator	<i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Daya Tanggap	X31	0,572	0,361	Valid
	X32	0,578	0,361	Valid
	X33	0,594	0,361	Valid
	X34	0,522	0,361	Valid
	X35	0,431	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel daya tanggap menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel daya tanggap adalah valid.

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Kepastian / Jaminan**

Variabel	Indikator	<i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
Kepastian/ Jaminan	X41	0,618	0,361	Valid
	X42	0,624	0,361	Valid
	X43	0,663	0,361	Valid
	X44	0,411	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel kepastian/ jaminan menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel.

Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel kepastian/ jaminan adalah valid.

**Tabel 4.9**  
**Uji Validitas *Emphaty***

Variabel	Indikator	Kooefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	r tabel	Keterangan
<i>Emphaty</i>	X51	0,618	0,361	Valid
	X52	0,756	0,361	Valid
	X53	0,618	0,361	Valid
	X54	0,827	0,361	Valid
	X55	0,827	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel *emphaty* menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel *emphaty* adalah valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer dengan program 15.0 *for window* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir item pernyataan yang dinilai atau dievaluasi oleh responden dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian hasilnya dengan cara membandingkan koefisien  $\alpha$  (r hitung) dengan nilai kritis (r tabel) yang hasilnya dapat dilaporkan.

**Tabel 4.10**  
**Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
Produk	0,878	0,5	Reliabel
Harga	0,736	0,5	Reliabel
Faktor emosional	0,938	0,5	Reliabel
Kemudahan	0,698	0,5	Reliabel
Nyata	0,935	0,5	Reliabel
<i>Reliabilitas</i> (keandalan)	0,833	0,5	Reliabel
<i>Responsivitas</i> (daya tanggap)	0,751	0,5	Reliabel
Kepastian/ jaminan	0,765	0,5	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,887	0,5	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Seluruh butir pernyataan untuk tiap variabel dinyatakan *reliabel* yang artinya jika *instrument* tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

## 2. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi responden membahas mengenai karakteristik individual responden. Karakteristik tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.11**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Status	Frequency	%
Pria	60	60
Wanita	40	40
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 100 responden diteliti didominasi oleh pria sebanyak 60 responden atau 60% dan wanita sebanyak 40 responden atau 40%.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.12**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur (tahun)	Frequency	%
20 – 30 tahun	5	5
31 – 40 tahun	59	59
41 – 50 tahun	36	36
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2016

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 100 responden diteliti yang berusia 41-51 tahun sebanyak 36 responden atau 36%, berusia 20-30 tahun sebanyak 5 responden atau 5%, berusia 31-40 tahun sebanyak 59 responden atau 59%.

### 3. Deskripsi Variabel

#### a. Deskripsi Variabel $X_1$

**Tabel 4.13**  
**Deskripsi Variabel  $X_1$**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	3-3,4	6	6
Tidak setuju	3,41-3,8	7	7
Cukup	3,81-4,2	15	15
Setuju	4,21-4,6	9	9
Sangat setuju	4,61-5	63	63
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel 4.13 didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 responden atau 63%, sangat tidak setuju sebanyak 6

responden atau 6%, tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%, cukup sebanyak 15 responden atau 15%, setuju sebanyak 9 responden atau 9%.

#### b. Deskripsi Variabel X<sub>2</sub>

**Tabel 4.14**  
**Deskripsi Variabel X<sub>2</sub>**

<b>Pernyataan</b>	<b>Interval</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Sangat tidak setuju	3-3,4	6	6
Tidak setuju	3,41-3,8	1	1
Cukup	3,81-4,2	13	13
Setuju	4,21-4,6	22	22
Sangat setuju	4,61-5	58	58
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel 4.14 didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 58 responden atau 58%, sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, cukup sebanyak 13 responden atau 13%, setuju sebanyak 22 responden atau 22%.

#### c. Deskripsi Variabel X<sub>3</sub>

**Tabel 4.15**  
**Deskripsi Variabel X<sub>3</sub>**

<b>Pernyataan</b>	<b>Interval</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Sangat tidak setuju	2,67-3,136	4	4
Tidak setuju	3,1361-3,602	12	12
Cukup	3,6021-4,068	15	15
Setuju	4,0681-4,534	3	3
Sangat setuju	4,5341-5	66	66
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel 4.15 didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden atau 66%, sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, tidak setuju sebanyak 12 responden atau 12%, cukup sebanyak 15 responden atau 15%, setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

#### d. Deskripsi Variabel X<sub>4</sub>

**Tabel 4.16**  
**Deskripsi Variabel X<sub>4</sub>**

<b>Pernyataan</b>	<b>Interval</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Sangat tidak setuju	3-3,4	9	9
Tidak setuju	3,41-3,8	7	7
Cukup	3,81-4,2	9	9
Setuju	4,21-4,6	15	15
Sangat setuju	4,61-5	60	60
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel 4.16 didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 responden atau 60%, sangat tidak setuju sebanyak 9 responden atau 9%, tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%, cukup sebanyak 9 responden atau 9%, setuju sebanyak 15 responden atau 15%.

#### e. Deskripsi Variabel X<sub>5</sub>

**Tabel 4.17**  
**Deskripsi Variabel X<sub>5</sub>**

<b>Pernyataan</b>	<b>Interval</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Sangat tidak setuju	2,6-3,08	3	3
Tidak setuju	3,081-3,56	11	11
Cukup	3,561-4,04	14	14
Setuju	4,041-4,52	5	5
Sangat setuju	4,521-5	67	67
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel 4.17 didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 67 responden atau 67%, sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, tidak setuju sebanyak 11 responden atau 11%, cukup sebanyak 14 responden atau 14%, setuju sebanyak 5 responden atau 5%.

#### f. Deskripsi Variabel Y

**Tabel 4.18**  
**Deskripsi Variabel Y**

Pernyataan	Interval	Frequency	%
Sangat tidak setuju	3,08-3,464	7	7
Tidak setuju	3,4641-3,848	1	1
Cukup	3,8481-4,232	0	0
Setuju	4,2321-4,616	10	10
Sangat setuju	4,6161-5	82	82
Total		100	100

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Dari tabel 4.17 didominasi oleh responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 82 responden atau 82%, sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%, tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, cukup sebanyak 0 responden atau %, setuju sebanyak 10 responden atau 10%.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui variabel *tangibel* ( $X_1$ ), *Reabilitas* ( $X_2$ ), *Responsives* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y). Adapun bentuk persamaan regresinya adalah  $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$  (Algifari, 2005). Berikut ini table hasil regresi berganda metode OLS (*Ordinary Least Square*) :

**Tabel 4.19**  
**Rangkuman Hasil Olah Data Regresi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.053	.371		5.527	.000
	x1_tangible	-.310	.180	-.371	-1.723	.088
	x2_reliability	.655	.219	.689	2.985	.004
	x3_responsiveness	.058	.224	.082	.260	.795
	x4_assurance	.264	.113	.337	2.329	.022
	x5_Emphaty	-.091	.242	-.123	-.375	.709

a. Dependent Variable: Y\_kepuasan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program *statistic computer SPSS for Windows Release 15.00* diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

$$Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin baik faktor-faktor tersebut maka akan semakin tinggi kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh antar variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) secara parsial. Berdasarkan hasil perhitungan

dengan menggunakan program *statistic computer SPSS for Windows Release* dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

- 1) Pengujian pengaruh variabel *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik  $= 0,088 > Level\ of\ Significant = 0,05$ , maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

- 2) Pengujian pengaruh variabel *reabilitas* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik  $= 0,004 < Level\ of\ Significant = 0,05$  maka disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *reabilitas* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

- 3) Pengujian pengaruh variabel *Responsive* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik  $= 0,260 > Level\ of\ Significant = 0,05$  maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *responsive* ( $X_3$ ) terhadap

kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

- 4) Pengujian pengaruh variabel *Asurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik  $= 0,022 < Level\ of\ Significant = 0,05$  maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *asurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y).

- 5) Pengujian pengaruh variabel *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas-statistik  $= 0,709 < Level\ of\ Significant = 0,05$  maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y)

Berdasarkan hasil olah data nilai koefisien beta variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) sebagai berikut :

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Variabel Dominan Berpengaruh**

Variabel	Koefisien Beta	Keterangan
<i>Tangibel</i>	-0,371	-
<i>Reability</i>	0,689	-
<i>Responsive</i>	0,082	-
<i>Asurance</i>	0,337	-
<i>Emphaty</i>	-0,123	-

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Pada tabel 4.21 diatas, nilai koefisien beta variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) sehingga variabel paling dominan adalah Reability dalam mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

#### b. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan pengaruh simultan keseluruhan variabel bebas dalam penelitian terhadap variabel terikat. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu apabila nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka model regresi berpengaruh signifikan secara simultan. Hasil uji F pada analisis regresi ganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.21. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.672	5	1.534	11.364	.000 <sup>a</sup>
	Residual	12.693	94	.135		
	Total	20.365	99			

a. Predictors: (Constant), x5\_Emphaty, x4\_assurance, x1\_tangible, x2\_reliability, x3\_responsiveness

b. Dependent Variable: Y\_kepuasan

Kesimpulan : Diperoleh nilai probabilitas  $F_{hitung} = 0,000 < Level\ of\ Significant = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh secara bersama-sama variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

### c. Pengujian $R^2$ (Koefisien Determinasi)

$R^2$  (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengenal seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antar 0-1. Semakin besar  $R^2$  mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Variabel Dominan Berpengaruh**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 <sup>a</sup>	.377	.344	.36746

a. Predictors: (Constant), x5\_Emphaty, x4\_assurance, x1\_tangible, x2\_reliability, x3\_responsiveness

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh  $R^2$  (Koefisien Determinasi atau *R Square*) sebesar 0,377 artinya variabel dependen (Y) dalam model yaitu kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y) dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reability* ( $X_2$ ), *responsive* ( $X_3$ ), *Asurance* ( $X_4$ ), *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen

pada pasien Rawat Jalan (Y) sebesar 37,7%, sedangkan sisanya sebesar 62,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

### **C. Pembahasan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan belum tentu akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemudahan untuk memberikan keterangan dan perhatian kepada pasien dengan baik belum tentu meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan mempunyai kecenderungan menurun.

Dengan demikian hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Any Urwatul Wusko (2003) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan” hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel *reability* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.