

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta didirikan pada tanggal 15 Februari 1923 berdasarkan kaidah Muhammadiyah bagian PKU artikel 4 alenia 6 yang berbunyi : " Mengadakan rumah sakit untuk menolong orang-orang sakit yang terlantar dengan memberikan pengajaran agama Islam kepada orang-orang yang berobat".

Pada awalnya rumah sakit ini hanya berbentuk sebuah poliklinik yang dipimpin oleh Dr.Somowidagdo, dengan jalan menyewa bangunan di Notoprajan. Tahun 1932 beliau dipindah kerja dan digantikan oleh Dr.Soekiman Wirjosandjojo. Karena kesulitan biaya, HB. Muhammadiyah minta subsidi kepada pemerintah Belanda. Akan tetapi Dr.Soekiman tidak setuju dan akhirnya beliau mengundurkan diri. Seorang dokter Belanda, Den Heter sanggup membantu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama tiga bulan dan diganti oleh Dr.Sampoerno.

Dibawah kepemimpinan Dr.Sampoerno, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta mengalami berbagai kemajuan dan dapat mendirikan beberapa poliklinik cabang diantaranya di Imogiri, Kotagede, Srandakan, dan Bantul. Pasien semakin banyak yang datang dan pelayanannya

semakin meningkat. Karena rumah sakit ini tidak hanya menyantuni orang sakit, namun anak yatim pun menjadi tanggung jawab pengelola rumah sakit.

Pada awal pendudukan Jepang, rumah sakit ini dipimpin oleh Dr. Ismail. Saat itu situasi politik mengalami perubahan, yaitu terjadinya peralihan pemerintah Belanda ke tangan Jepang. Sehingga rumah sakit sulit berkembang dan komunikasi tidak lancar, akhirnya poliklinik yang ada di daerah menjadi kurang diperhatikan.

Beberapa dokter yang kemudian memimpin Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah :

- a. Dr. Moh Saleh (1956-1960)
- b. Dr. Pradjono (1960-1961)
- c. Dr. Handri Utomo (1961-1962)
- d. Dr. Moh Saleh (1962-1966)

Pada masa Dr. Moh Saleh dilakukan kerjasama dengan Pimpinan Pusat Aisyiyah, Pimpinan Pusat Muhammadiyah, Majelis PKU dan Penunjang Kesehatan Aisyiyah yang diharap akan dapat mencetak tenaga-tenaga paramedis yang profesional dan mempunyai visi dakwah yang kuat.

Tanggal 25 Desember 1966, Dr. Moh Baried Ishom mengelola Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Pada tahun 1967 diadakan peremajaan di segala bidang yang bersifat rehabilitasi, penelitian dan peningkatan pelayanan. Sedangkan pembangunan diarahkan pada tiga sasaran pokok, yaitu: pembangunan materiil, pembangunan mental dan usaha peningkatan perawatan pasien. Maka mulai tahun 1969 disusunlah secara terpadu konsep

pengembangan rumah sakit dengan pengembangan fisik dan non fisik. Poliklinik ditata sedemikian rupa hanya dengan ruang bagian penunjang dan bagian administrasi. Sedangkan pembangunan non fisik diarahkan pada peningkatan pelayanan spesifikasi dengan dokternya, walaupun status paruh waktu (part time). Ijin tetap operasional rumah sakit selama 5 tahun juga dapat diperoleh pertama kali pada periode ini yang sebelumnya hanya menggunakan ijin sementara yang harus diperpanjang setiap tahun sekali.

Tanggal 18 April 1987 dilantik pengurus dan Direksi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk masa jabatan 3 tahun kedepan. Ketua pengurus adalah Drs.H.Soebakti Soesilowidagdo, menggantikan Bapak H. M. Mawardi, sedangkan Direktur adalah Dr. Hj. Dewi Masyitoh. Langkah-langkah yang diambil diantaranya pembenahan manajemen, SDM dan penyempurnaan pembangunan fisik rumah sakit, seperti membenahi jabatan struktural di tingkat menengah dan bawah, menggalakkan pendidikan dan latihan untuk tenaga para medis dan non medis serta mengganti wajah depan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Layanan medis pun juga ditambah dengan adanya layanan bedah tulang, bedah syaraf, bedah urologi, bedah plastik dan perawatan intensif.

Tanggal 8 Mei 1993 dikeluarkan SK Pimpinan Pusat Muhammadiyah, yang menunjuk Dr.H.Rusdi Lamsudin, M.Med.Sc.Sp.S(K) sebagai Ketua pengurus Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian terbit SK : PP Muhammadiyah tentang penetapan Direksi Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah periode tahun 1994-1997, yang menunjuk Dr. Erwin Santoso, Sp. A, M.Kes., sebagai Direktur.

Standar pelayanan rumah sakit menjadi satu pedoman dalam usaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pada tanggal 10 Juli 1998, Departemen Kesehatan RI menetapkan memberikan Sertifikat Akreditasi penuh kepada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai pengakuan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit, meliputi: administrasi manajemen, pelayanan medis, gawat darurat, keperawatan dan rekam medis.

2. Tujuan Didirikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tujuan Muhammadiyah mendirikan rumah sakit sebagai media dakwah dalam menyampaikan ajaran Islam melalui bidang kesehatan, selain itu tujuan didirikan rumah sakit ini adalah :

- a. Mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui : pendekatan, pemeliharaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tuntutan ajaran Islam dengan tidak memandang agama, golongan dan kedudukan.
- b. Pelayanan kesehatan kepada konsumen yang islami, profesional, bermutu, cepat, nyaman, ringan dan berupaya meningkatkan secara terus-menerus



dengan memberdayakan seluruh pegawai dengan tetap peduli kepada dhu'afa.

- c. Mewujudkan peningkatan mutu bagi tenaga kesehatan melalui sarana pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara profesional dan sesuai dengan tuntunan ajaran Islam.

3. Visi dan Misi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

a. Visi Rumah Sakit

Menjadi rumah sakit Islam yang berdasar pada Al-Qur'an dan Sunah Rasulullah SAW, dan sebagai rujukan terpercaya di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah dengan kualitas kesehatan yang islami, profesional, cepat, nyaman dan bermutu, serta dengan kualitas pelayanan rumah sakit terkemuka di Indonesia dan Asia.

b. Misi Rumah Sakit

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta mempunyai beberapa misi, antara lain :

- 1) Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan, pemeliharaan, pencegahan, pengobatan, pemulihan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan/ ketentuan perundang-undangan.
- 2) Mewujudkan peningkatan mutu bagi tenaga kesehatan melalui sarana pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara profesional dan sesuai tuntutan ajaran Islam dengan tetap peduli kepada kaum dhu'afa.

- 3) Mewujudkan dakwah Islam amar makruf nahi munkar di bidang kesehatan dengan senantiasa menjaga tali silaturahmi, sebagai bagian dari dakwah Muhammadiyah.

c. Falsafah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

"Jagalah dirimu dan keluargamu dari siksa api neraka" (Qs.At Tahrir : 6). "Dan apabila aku sakit, Dia-lah yang menyembuhkan aku"(Qs. Asy-Syuara : 80).

RSU (Rumah Sakit Umum) PKU (Pembela Kesejahteraan Umat) Muhammadiyah adalah perwujudan dari amal salih sebagai sarana ibadah yang dilandasi iman dan taqwa kepada Allah SWT.

d. Pilar-Pilar Organisasi dan Nilai-Nilai yang Dikembangkan

1) Pilar-pilar Organisasi

Untuk menggerakkan roda organisasi secara efektif dan menjalankan strategi organisasi dalam rangka mencapai tujuan maka pilar-pilar yang harus dibangun adalah :

- a) Kultur kerja berbasis komitmen, kompetensi dan prestasi.
- b) Standar manajemen kinerja yaitu pengukuran prestasi sistem penilaian, pengembangan dan reward.
- c) Proses pengambilan keputusan, sistem komunikasi, peraturan-peraturan yang mendukung proses kerja.
- d) Kapasitas melakukan perubahan (otoritas dan kualitas, kemampuan SDI/SDM).

- e) Kepemimpinan yang bertumpu pada enterpreneural leadership
(kepemimpinan yang berorientasi kedepan).

2) Nilai-nilai yang Dikembangkan

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikelola berdasarkan manajemen entrepreneurial yang bertumpu pada nilai-nilai yang bersumber dari Al-Qur'an yaitu :

- a). Amanah
- b). Sidiq
- c). Fathonah
- d). Tabligh'
- e). Inovatif
- f). Silaturahmi

4. Lingkup Usaha

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah mempunyai beberapa lingkup usaha:

a. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Rumah Sakit PKU adalah satu bentuk badan usaha yang mempunyai tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan bagi semua lapisan masyarakat.

b. Pendidikan

Usaha menjadikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah sebagai rumah sakit pendidikan, dirintis dengan memberikan kesempatan pada mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)

melakukan kegiatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yang sangat menunjang keberhasilan belajar. Kesempatan yang sama juga lebih dulu diberikan kepada mahasiswa keperawatan, kebidanan Aisyiyah, serta mahasiswa fisioterapi dari Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).

c. Agama

Dalam Qodiah tersebut terdapat makna bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah adalah sebagai media dakwah penyampaian ajaran Islam. Meskipun demikian, sebagai rumah sakit yang bersifat sosial dan pelayanan umum, rumah sakit ini tidak menutup diri kepada agama lain.

5. Fasilitas dan Sarana

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan. Pengadaan fasilitas-fasilitas pun selalu diperbaiki, saat ini Rumah Sakit PKU Muhammadiyah mempunyai 205 tempat tidur dengan perincian sebagai berikut :

- a. Kamar pasien
- b. Ruang operasi
- c. Ruang administrasi
- d. Mushola
- e. Kantin, swalayan, wartel
- f. Ruang gawat darurat
- g. ATM (link)
- h. Bank Mandiri sebagai pelayanan penyelesaian pembayaran pasien

- i. Ruang dapur
- j. Kamar mandi dan WC

1) Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit PKU
Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 4.1

Jenis Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap

Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan
Rawat Jalan	Klinik Penyakit Dalam Klinik Penyakit Jantung Klinik Penyakit Syaraf Klinik Penyakit Jiwa Klinik Penyakit Mata Klinik Penyakit THT Klinik Bedah Dada Klinik Bedah Plastik Klinik Bedah Gigi dan Mulut Klinik Bedah Anak Klinik Bedah Saluran Pencernaan Klinik Rehabilitasi Medik Klinik Penyakit Gigi Klinik Penyakit Kulit dan Kelamin Klinik Penyakit Paru Klinik Rematologi Klinik Penyakit Anak Klinik Bedah Umum Klinik Bedah Tulang Klinik Bedah Urologi Klinik Penyakit Kandungan dan Kehamilan Klinik Bedah Ginjal dan Saluran Air Kemih
Rawat Inap	Instalasi Gawat Darurat Kamar Bersalin Kamar Operasi Unit Perawatan Intensif Unit Perawatan Intensif Jantung

2) Unit Penunjang Pelayanan Medis

Tabel 4.2

Jenis Pelayanan Unit Penunjang Pelayanan Medis

Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan
Unit Penunjang Pelayanan Medis	Farmasi (24 jam) Laboratorium (24 jam) Radiologi (24 jam) Gizi Fisioterapi Rekam Listrik Jantung (EKG) Rekam Listrik Otak dan Pemetaan Otak (Brain Mapping) Rekam Suara Ultra (USG) Laparaskopi CTG Gastroduo Denoscopy EEG Treadmill TUR Endoskopi Heamodialisa Bronkhoskopi CT. Scan Audiometri Spirometri Tes Narkoba, HIV/ AIDS, SARS

3) Unit Penunjang Lainnya

Tabel 4.3

Jenis Pelayanan Unit Penunjang Lainnya

Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan
Unit Penunjang Lainnya	Pembinaan Kerohanian Islam Immunisasi Konsultasi Psikologi Pelayanan KB PMI Unit Rumah Sakit PKU Perpustakaan General Check Up Bank Transportasi dan Telepon Ambulance Senam Hamil, Diabetes Melitus Osteoporosis Kegiatan Kemasyarakatan Perawatan Jenazah Islami

Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan
Unit Penunjang Lainnya	Konsultasi Gizi Kantin dan Swalayan, Wartel Home Care Khitanan Massal Dana Sehat Muhammadiyah ASKES JPKM Takaful Hot Line services AIDS, HIV dan Narkoba Tempat Penitipan Anak

4). Program Pendidikan Klinik

Tabel 4.4

Jenis Pelayanan Program Pendidikan Klinik

Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan
Program Pendidikan Klinik	Praktik Klinik Kedokteran Praktik kerja Farmasi Praktik Klinik Kebidanan Praktik Klinik Keperawatan Praktik Klinik Fisioterapi Tempat Penelitian Mahasiswa S1, S2, D3, Spesialis (Residence)

5). Program Unggulan

Tabel 4.5

Jenis Pelayanan Program Unggulan

Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan
Program Unggulan	PRCT (Pusat Rehabilitasi Cacat Tubuh) Home Care (Layanan Rumah Sakit Tanpa Dinding) Rukti Jenazah Islami

6. Profil Rumah Sakit

a. Identitas Rumah Sakit

1. Nama Rumah Sakit : Rumah Sakit PKU Muhammadiyah
2. Kelas Rumah Sakit : C (Madya)
3. Status Kepemilikan : Yayasan
4. Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 20
Yogyakarta 55122
5. Kecamatan : Gondomanan
6. Kabupaten : Kodya Yogyakarta
7. Propinsi : Daerah Istimewa Yogyakarta
8. Jumlah Tempat : 205
9. Jumlah Tenaga
 - a. Pegawai Pria : 230
 - b. Pegawai Wanita : 334
 - c. Pegawai tetap : 525
 - d. Pegawai Kontrak : 39
 - e. Dokter : 32
 - f. Perawat : 229
 - g. Penunjang Medis : 74
 - h. Non Medis : 229

b. Jenis Pelayanan

1. Penyakit Dalam
 - a. Kardiologi

- b. Endokrinologi
 - c. Gastroenterologi dan Hepatologi
 - d. Hematologi
 - e. Nefrologi
 - f. Infeksi dan Penyakit Tropik
- 2. Penyakit Bedah
 - 3. Penyakit Kebidanan dan Kandungan
 - 4. Penyakit Syaraf
 - 5. Penyakit Mata
 - 6. Penyakit THT
 - 7. Penyakit Gigi/ Bedah mulut dan rahang
 - 8. Penyakit Kulit dan Kelamin
- c. Keadaan Lingkungan Rumah Sakit
 - 1. Luas Wilayah : 32,5 km²
 - 2. Batas Barat : Kabupaten Sleman
 - 3. Batas Utara : Kabupaten Sleman
 - 4. Batas Timur : Kabupaten Gunungkidul
 - 5. Batas Selatan : Kabupaten Bantul

B. Analisis Deskriptif

1. Deskripsi Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Dari 100 kuesioner yang disebarkan berhasil terkumpul sebanyak 87 kuesioner (87%). Sebanyak 9 kuesioner dikeluarkan dari unit analisis karena tidak diisi secara lengkap. Sehingga kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 78 kuesioner.

2. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Berikut disajikan profil responden yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.6
Profil Responden

Identitas	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	• Pria	38	48,7
	• Wanita	40	51,3
Usia	• < 20 tahun	5	6,4
	• 20 - 29 tahun	26	33,3
	• 30 - 39 tahun	22	28,2
	• 40 - 49 tahun	10	12,8
	• > 50 tahun	15	19,2
Pendidikan	• SD	4	5,1
	• SMP	4	5,1
	• SMU	42	53,8
	• DIII/S1	24	30,8
	• Pasca sarjana	4	5,1
Pekerjaan	• PNS	15	19,2
	• Pegawai BUMN/Pegawai swasta	10	12,8
	• Wiraswasta	25	32,1
	• Pelajar/mahasiswa	7	9,0
	• Petani	2	2,6
	• TNI/POLRI	-	0
	• Lain-lain	19	24,4
Penghasilan	• < Rp 500.000	22	28,2
	• Rp 500.000 - Rp 1.000.000	20	25,6
	• Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	20	25,6
	• > Rp 2.000.000	16	20,5

Sumber : Data primer yang diolah, lampiran 2

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin wanita sebesar 51,3%. Usia sebagian besar responden berkisar 20 – 29 tahun sebesar 33,3%.

Dari identitas pendidikan responden, sebanyak 53,8% adalah berpendidikan SMU. Responden yang bekerja sebagai wiraswasta prosentasenya paling tinggi yaitu sebesar 32,1%. Berdasarkan pendapatan responden selama satu bulan sebagian besar < Rp 500.000 sebesar 28,2%.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dari pearson. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 5%. Hasil uji validitas disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa korelasi antara skor butir dan skor total memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian adalah valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

instrumen dikatakan reliabel atau andal apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,6.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel/Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,958	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,945	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,964	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,953	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,882	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,897	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua variabel/dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

D. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Ringkasan hasil perhitungan regresi berganda dengan program SPSS 15.0 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi

Variabel Penjelas	Standardized Coefficient Beta	t hitung	Sig	Keterangan
Konstanta		2,125	0,037	
<i>Reliability</i> (X ₁)	0,240	2,296	0,025	Signifikan
<i>Responsiveness</i> (X ₂)	0,249	2,352	0,021	Signifikan
<i>Assurance</i> (X ₃)	0,200	2,074	0,042	Signifikan
<i>Emphaty</i> (X ₄)	0,265	2,055	0,043	Signifikan
<i>Tangibles</i> (X ₅)	0,015	,148	0,882	Tidak Signifikan
Adj R-sq	0,745			
F-stat	46,008			
Sig	0,000			

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,240X_1 + 0,249X_2 + 0,200X_3 + 0,265X_4 + 0,015X_5$$

Interpretasi dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Koefisien *reliability* positif sebesar 0,240, artinya *reliability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini berarti jika *reliability* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan sebaliknya.
- b. Koefisien *responsiveness* positif sebesar 0,249 artinya *responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi *responsiveness* maka kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta juga akan semakin meningkat dan sebaliknya.

- c. Koefisien *assurance* positif sebesar 0,200 artinya *assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini berarti jika *assurance* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan sebaliknya.
- d. Koefisien *emphaty* positif sebesar 0,265 artinya *emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini berarti semakin tinggi *emphaty* maka kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta juga akan semakin meningkat dan sebaliknya.
- e. Koefisien *tangibles* positif sebesar 0,015 artinya *tangibles* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini berarti jika perusahaan meningkatkan *tangibles* maka kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta juga akan meningkat.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh dimensi-dimensi kepuasan layanan yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara serentak terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hasil perhitungan pada Tabel 4.9 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan memiliki nilai F hitung sebesar 46,008 (positif). Berarti dimensi-dimensi kualitas layanan yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*,

assurance, *empathy* dan *tangibles* secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hipotesis 1 terbukti/didukung.**

3. Uji t

Uji t dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangibles* secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta).

a. Pengujian terhadap dimensi *reliability*

Hasil pengujian pada Tabel 4.9 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,025 < 0,05 dan memiliki nilai t hitung sebesar 2,296 (positif). Berarti variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hipotesis 2 terbukti/didukung.**

b. Pengujian terhadap dimensi *responsiveness*

Hasil pengujian pada Tabel 4.9 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,021 < 0,05 dan memiliki nilai t hitung sebesar 2,352 (positif). Berarti variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hipotesis 3 terbukti/didukung.**

c. Pengujian terhadap dimensi *assurance*

Hasil pengujian pada Tabel 4.9 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,042 < 0,05 dan memiliki nilai t hitung sebesar 2,074 (positif). Berarti variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hipotesis 4 terbukti/didukung.**

d. Pengujian terhadap dimensi *empathy*

Hasil pengujian pada Tabel 4.9 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,043 < 0,05 dan memiliki nilai t hitung sebesar 2,055 (positif). Berarti variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hipotesis 5 terbukti/didukung.**

e. Pengujian terhadap dimensi *tangibles*

Hasil pengujian pada Tabel 4.9 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,882 > 0,05 dan memiliki nilai t hitung sebesar ,148 (positif). Berarti variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. **Hipotesis 6 tidak terbukti/tidak didukung.**

4. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*adjusted square*) berguna untuk mengukur besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil

perhitungan pada Tabel 4.9 diperoleh nilai adj. R Square sebesar 0,745, berarti variabel kualitas pelayanan yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy* dan *tangibles* mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 74,5%. Sedangkan sisanya sebesar 25,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

5. Variabel Paling Dominan

Kriteria dari variabel yang paling dominan adalah dengan melihat koefisien beta paling besar, taraf signifikansi (*p value*) paling kecil dan t hitung paling besar, dengan mengabaikan tanda negatif (-). Berdasarkan hasil perhitungan regresi, pada tabel 4.9, diperoleh hasil bahwa variabel dengan koefisien beta paling besar adalah pada variabel *emphaty*, yaitu sebesar 0,265. Sedangkan taraf signifikansi (*p value*) paling kecil, adalah pada variabel *responsiveness*, yaitu sebesar 0,21. Lalu t hitung paling besar adalah pada variabel *responsiveness*, yaitu sebesar 2,352. Berdasarkan ketiga kriteria tersebut, variabel yang mayoritas memenuhi kriteria adalah variabel *responsiveness*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah variabel *responsiveness*.

E. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Seorang konsumen yang telah mendapatkan seluruh pelayanan yang tercakup dalam lima dimensi kualitas jasa secara bersama-sama, maka bukan tidak mungkin konsumen akan merasa sangat puas dan bahkan bahagia, karena pihak penyedia layanan jasa itu seakan-akan mengerti akan kebutuhan pelanggannya dengan memberikan perhatian yang lebih pada para pelanggannya, sehingga mereka merasa sangat diperhatikan dan dianggap seperti raja saja. Selain itu pihak perusahaan juga tetap memberikan pelayanan yang berkualitas serta rasa aman dan nyaman pada saat pelayanan berlangsung. Tentu saja hal ini akan menumbuhkan rasa percaya dan sikap loyal terhadap perusahaan itu, karena selain merasa sangat puas, konsumen juga akan merasa bahagia. Jadi semakin tinggi kelima dimensi kualitas jasa itu, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Seorang pasien akan merasa senang dan puas apabila dokter, perawat dan petugas dari rumah sakit tersebut selalu siap setiap

saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan, tepat waktu dalam melayani pasien dan juga tidak membedakan pasien satu dengan yang lainnya, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan karena para petugasnya siap melayani setiap saat. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa *reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Seorang pasien akan merasa senang dan puas apabila dokter, perawat dan petugas di rumah sakit itu cepat tanggap akan keluhan pasien, dan petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, maka hal itu akan menimbulkan kepuasan dalam diri pasien, sebab pasien akan merasa sangat terbantu dalam menghadapi penyakit atau masalah yang dihadapinya. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Seorang pasien akan merasa senang dan puas apabila dokter, perawat dan petugas di rumah sakit ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, dan mereka mampu memberikan penjelasan/ mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien, maka hal itu akan

menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Sebab, pasien akan merasa terbantu dalam menghadapi masalahnya dan akan timbul perasaan aman dan nyaman dalam diri pasien sehingga akan memunculkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Seorang pasien akan merasa senang dan puas apabila dokter, perawat dan petugas di rumah sakit itu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan rasa adil kepada setiap pasien, dan petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan, maka hal itu akan menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Sebab pasien akan merasa dihargai sebagai individu yang membutuhkan pertolongan, dan akan merasa aman dan nyaman walaupun ia berada di rumah sakit. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa *empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil yang tidak signifikan menunjukkan bahwa konsumen RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta kurang menaruh perhatian pada fasilitas-fasilitas fisik yang dimiliki oleh rumah sakit, seperti gedung/ruangan-ruangan dalam rumah sakit, kenyamanan ruang pelayanan, prosedur pelayanan,

perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan teknologi yang dimiliki rumah sakit. Hal ini disebabkan kebanyakan responden dalam penelitian merupakan pasien rawat inap kelas III sehingga tidak menuntut pelayanan yang terbaik. Hasil penelitian ini berbeda dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel *responsiveness* dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Responsiveness* sangat penting diperhatikan karena menyangkut keselamatan pasien. Membiarkan pasien menunggu tanpa ada penjelasan terlebih dahulu dari rumah sakit akan menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Pada peristiwa pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan tersebut secara professional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Ika (1999) yang menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit.