

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.4.1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk dengan menggunakan *koefisien pearson*. Apabila angka signifikan dari total jumlah indikator $< 0,05$, maka dapat disimpulkan masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi		Nilai r	Signifikan	Keterangan
Kualitas Layanan	Kehandalan	X1.1	0,812	0,000	Valid
		X1.2	0,893	0,000	Valid
		X1.3	0,840	0,000	Valid
		X1.4	0,709	0,000	Valid
Daya Tanggap		X2.1	0,687	0,000	Valid
		X2.2	0,786	0,000	Valid
		X2.3	0,857	0,000	Valid
		X2.4	0,787	0,000	Valid
Jaminan		X3.1	0,770	0,000	Valid
		X3.2	0,832	0,000	Valid
		X3.3	0,760	0,000	Valid
		X3.4	0,883	0,000	Valid
		X3.5	0,866	0,000	Valid
Empati		X4.1	0,812	0,000	Valid
		X4.2	0,773	0,000	Valid

		X4.3	0,805	0,000	Valid
		X4.4	0,768	0,000	Valid
	Bukti Fisik	X5.1	0,631	0,000	Valid
		X5.2	0,800	0,000	Valid
		X5.3	0,691	0,000	Valid
		X5.4	0,758	0,000	Valid
Kepuasan Pasien		Y1.1	0,960	0,000	Valid
		Y1.2	0,963	0,000	Valid

Sumber : Lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai korelasi dari variabel X1 sampai dengan X5, dengan variabel Y memiliki nilai korelasi dan probabilitas signifikan dibawah 0,05 sehingga seluruh indikator dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan layak digunakan sebagai pengumpulan data.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan seberapa besar suatu alat pengukur dapat diandalkan atau dipercaya. Reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dikatakan konsisten, apabila setelah dilakukan pengukuran berulang kali, alat pengukur tersebut menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama (Juliansyah, 2013: 130). Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh variabel dan jika nilai alpha >0,060 maka disebut reliabel. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2
Hasil Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kehandalan	0,832	Reliabel
Daya Tanggap	0,782	Reliabel
Jaminan	0,880	Reliabel
Empati	0,796	Reliabel
Wujud Fisik	0,684	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,919	Reliabel

Sumber : lampiran diolah

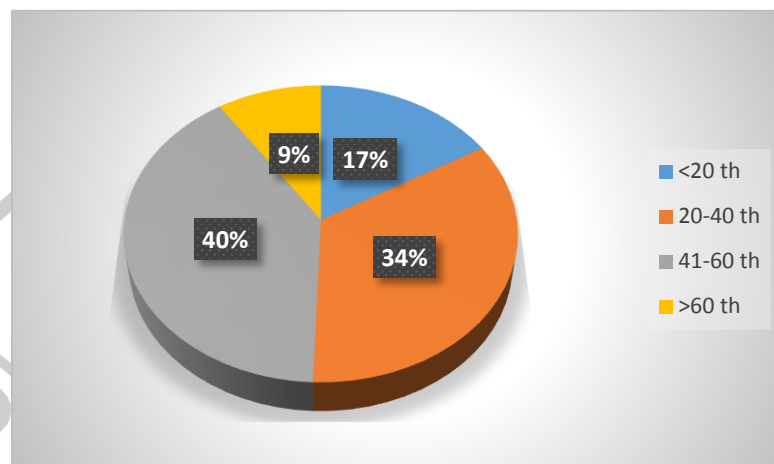
Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini diketahui nilai *cronbach alpha* variabel Kehandalan sebesar 0,832, variabel Daya Tanggap sebesar 0,782, variabel Jaminan sebesar 0,880, variabel Empati sebesar 0,796, variabel Wujud Fisik sebesar 0,684, dan variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,919. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

4.2 Deskripsi Subyek Penelitian

Uraian ini memberikan gambaran yang menjelaskan tentang gambaran karakteristik responden sebagai subyek penelitian. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pasien poli umum rawat jalan yang berobat di Klinik Nurdin Medical Center, Bogor. Dalam penelitian ini diperoleh responden sebanyak 85 (delapan puluh lima). Semua kuisisioner yang telah terkumpul dinyatakan memenuhi kriteria sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Berikut adalah penjelasan mengenai karakteristik-karakteristik responden dalam penelitian ini.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia yaitu pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut.



Sumber : lampiran diolah

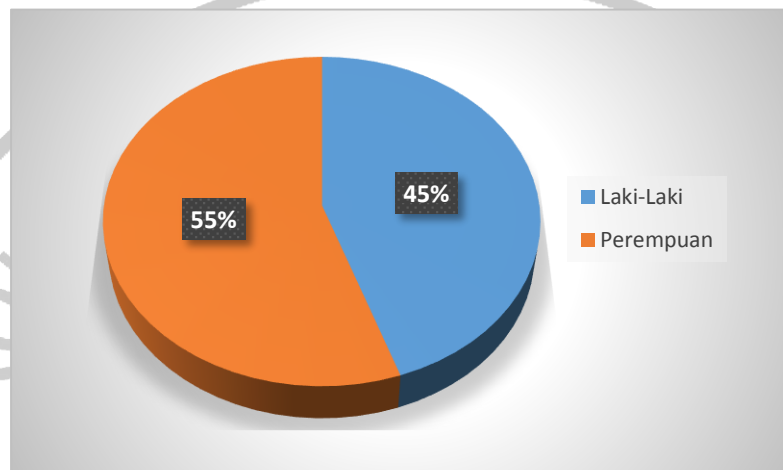
Gambar 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia <20 th sebanyak 14 responden dengan presentase 17%, usia 20-40 th sebanyak 29 responden dengan presentase 34%, usia 41-60 th sebanyak 34 responden dengan presentase 40%, dan usia >60 th sebanyak 8 respon dengan presentase 9%. Responden yang berusia 41-60 th lebih banyak presentasinya dikarenakan lokasi Klinik Nurdin Medical Centre tersebut berada di kawasan dekat pabrik dan lingkungan warga.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor yaitu :



Sumber : lampiran diolah

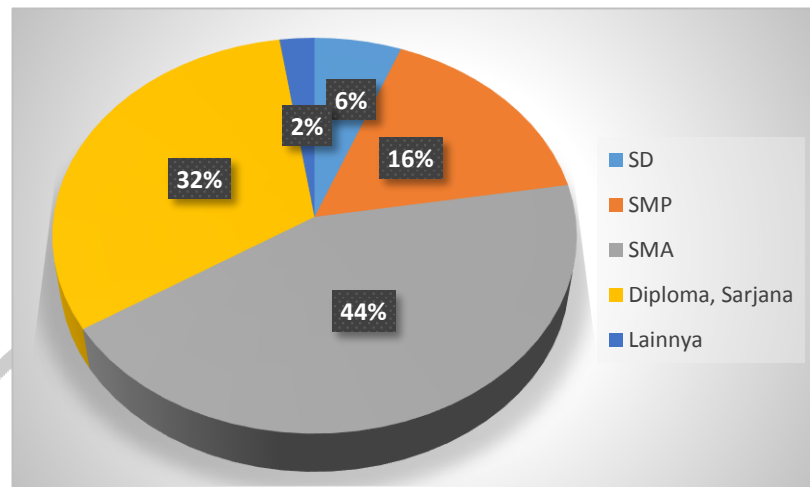
Gambar 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden dengan presentase 45% dan 47 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 55%. Mayoritas responden adalah perempuan, hal ini dikarenakan laki-laki dianggap lebih tidak terlalu peduli terhadap kesehatannya.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan akhir yaitu pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor yaitu :



Sumber : lampiran diolah

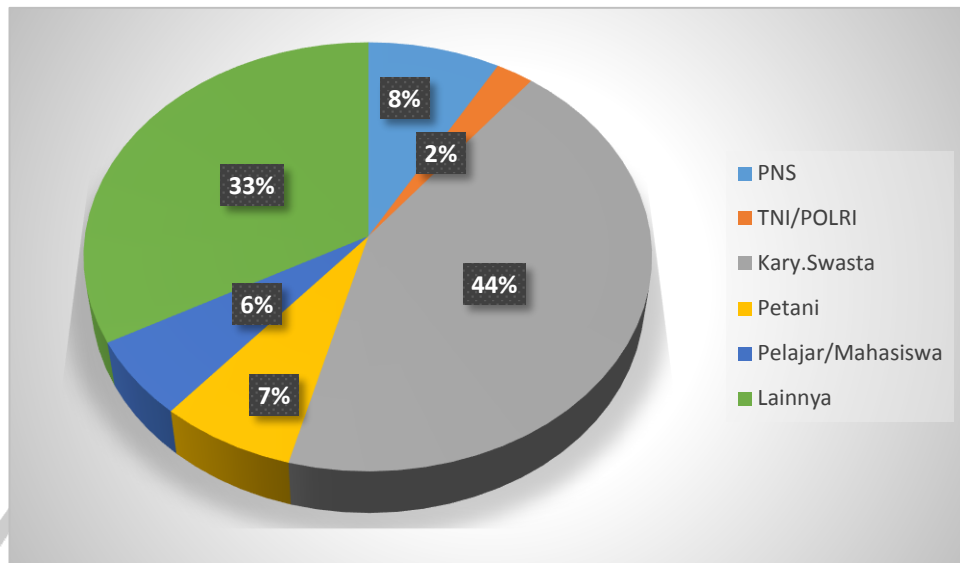
Gambar 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

Berdasarkan Gambar 4.3 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir SD sebanyak 5 responden dengan presentase 6%, SMP sebanyak 14 responden dengan presentase 16%, SMA sebanyak 37 responden dengan presentase 44%, Diploma dan Sarjana sebanyak 27 responden dengan presentase 32%, dan lainnya sebanyak 2 responden dengan presentase 2%.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan yaitu pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor yaitu :



Sumber : lampiran diolah

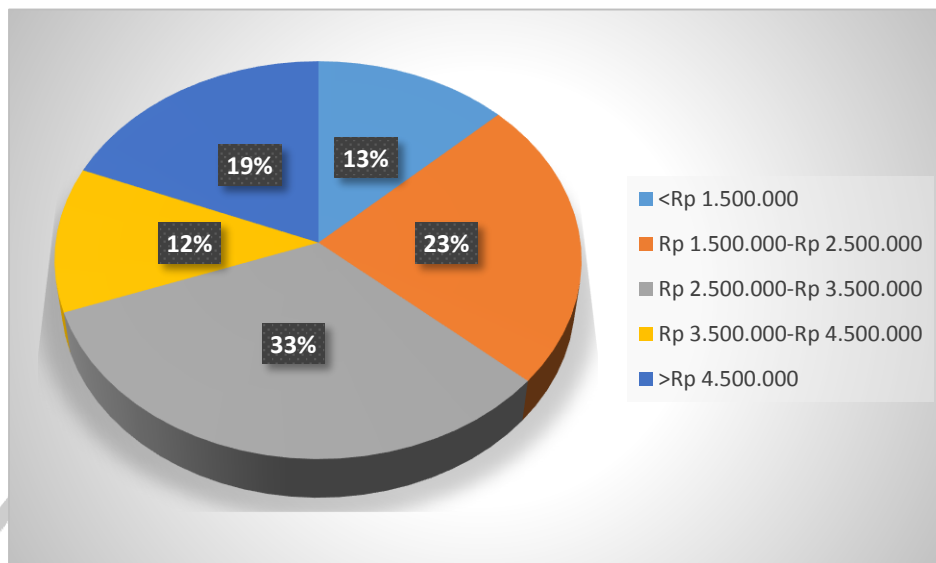
Gambar 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 4.4 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan PNS sebanyak 7 responden dengan presentase 8%, TNI/POLRI sebanyak 2 responden dengan presentase 2%, karyawan swasta sebanyak 37 responden dengan presentase 44%, petani sebanyak 6 responden dengan presentase 7%, pelajar/mahasiswa sebanyak 5 responden dengan presentase 6%, dan lainnya sebanyak 28 responden dengan presentase 33%.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan yaitu pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor yaitu :



Sumber : lampiran diolah

Gambar 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan Gambar 4.5 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendapatan <Rp 1.500.000 sebanyak 11 responden dengan presentase 13%, pendapatan Rp 1.500.000-Rp 2.500.000 sebanyak 20 responden dengan presentase 23%, pendapatan Rp 2.500.000-Rp 3.500.000 sebanyak 28 responden dengan presentase 33%, pendapatan Rp 3.500.000-Rp 4.500.000 sebanyak 10 responden dengan presentase 12%, pendapatan >Rp 4.500.000 sebanyak 16 responden dengan presentase 19%.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskriptifkan hasil kuisioner pada masing-masing variabel. Dimana di dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk menentukan nilai atas masing-masing variabel bebas (X) yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Wujud Fisik.

Sedangkan untuk variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Pasien. Agar dapat dilakukan analisis deskriptif diperlukan rata-rata pada setiap indikator atau pernyataan untuk mengetahui kondisi yang ada. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

A. Analisis Deskriptif Variabel Kehandalan (X1)

Pengukuran variabel kehandalan (X1) terdiri dari 4 indikator dengan skala pengukuran satu sampai lima. Hasil analisis jawaban responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.3
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEHANDALAN

Indikator	Alternatif Jawaban					Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS		
X1.1	1	4	14	55	11	3,84	Setuju
X1.2	2	3	13	59	8	3,80	Setuju
X1.3	0	4	22	50	9	3,75	Setuju
X1.4	0	1	21	56	7	3,81	Setuju
TOTAL						3,8	Setuju

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel kehandalan memiliki rata-rata sebesar 3,8 yang artinya bahwa secara umum responden setuju dengan variabel kehandalan. Dari tabel diatas diketahui bahwa rata-rata (mean) tertinggi pada indikator X1.1 dengan nilai 3,84 yang menyatakan bahwa “Prosedur pelayanan di Klinik Nurdin Medical Center tidak berbelit-belit”. Sedangkan rata-rata (mean) terendah pada indikator X1.3 dengan nilai 3,75 yang menyatakan bahwa “Pemeriksaan dilakukan dengan jadwal yang telah ditentukan”.

B. Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap (X2)

Pengukuran variabel daya tanggap (X2) terdiri dari 4 indikator dengan skala pengukuran satu sampai lima. Hasil analisis jawaban responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.4

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL DAYA TANGGAP

Indikator	Alternatif Jawaban					Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS		
X2.1	0	3	29	45	8	3,68	Setuju
X2.2	1	5	27	47	5	3,59	Setuju
X2.3	3	10	17	39	16	3,65	Setuju
X2.4	0	4	26	43	12	3,74	Setuju
TOTAL						3,66	Setuju

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa analisis tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap memiliki rata-rata sebesar 3,66 yang artinya bahwa secara umum responden setuju dengan variabel daya tanggap. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai rata-rata (mean) tertinggi pada indikator X2.4 dengan nilai 3,74 yang menyatakan bahwa “Petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien”. Sedangkan rata-rata (mean) terendah pada indikator X2.2 dengan nilai 3,59 yang menyatakan bahwa “Petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien”.

C. Analisis Deskriptif Variabel Jaminan (X3)

Pengukuran variabel jaminan (X3) terdiri dari 5 indikator dengan skala pengukuran satu sampai lima. Hasil analisis jawaban responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.5
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP JAMINAN

Indikator	Alternatif Jawaban					Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS		
X3.1	0	5	25	44	11	3,72	Setuju
X3.2	0	2	18	54	11	3,87	Setuju
X3.3	0	6	22	48	9	3,71	Setuju
X3.4	0	5	34	35	11	3,61	Setuju
X3.5	0	5	37	32	11	3,58	Setuju
TOTAL						3,69	Setuju

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa analisis tanggapan responden terhadap jaminan memiliki rata-rata sebesar 3,69 yang artinya bahwa secara umum responden setuju dengan variabel jaminan. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai rata-rata (mean) tertinggi pada indikator X3.2 dengan nilai 3,87 yang menyatakan bahwa “Petugas klinik memberikan kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien”. Sedangkan rata-rata (mean) terendah pada indikator X3.5 dengan nilai 3,58 yang menyatakan bahwa “Petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan cepat”.

D. Analisis Deskriptif Variabel Empati (X4)

Pengukuran variabel empati (X4) terdiri dari 4 indikator dengan skala pengukuran satu sampai lima. Hasil analisis jawaban responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.6
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP EMPATI

Indikator	Alternatif Jawaban					Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS		
X4.1	0	4	35	35	11	3,62	Setuju
X4.2	0	2	24	49	10	3,79	Setuju
X4.3	3	0	23	49	10	3,74	Setuju
X4.4	0	3	29	48	5	3,65	Setuju
TOTAL						3,7	Setuju

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa analisis tanggapan responden terhadap jaminan memiliki rata-rata sebesar 3,7 yang artinya bahwa secara umum responden setuju dengan variabel empati. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai rata-rata (mean) tertinggi pada indikator X4.2 dengan nilai 3,79 yang menyatakan bahwa “Prosedur penyampaian informasi yang jelas”. Sedangkan nilai rata-rata (mean) terendah pada indikator X4.1 dengan nilai 3,62 yang menyatakan bahwa “Komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik”.

E. Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik (X5)

Pengukuran variabel bukti fisik (X5) terdiri dari 4 indikator dengan skala pengukuran satu sampai lima. Hasil analisis jawaban responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.7

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL BUKTI FISIK

Indikator	Alternatif Jawaban					Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS		
X5.1	1	3	27	40	14	3,74	Setuju
X5.2	1	5	29	43	7	3,59	Setuju
X5.3	0	1	25	51	8	3,78	Setuju
X5.4	2	3	23	53	4	3,64	Setuju
TOTAL						3,68	Setuju

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa analisis tanggapan responden terhadap bukti fisik memiliki rata-rata sebesar 3,68 yang artinya bahwa secara umum responden setuju dengan variabel bukti fisik. Dari tabel diatas diketahui bahwa rata-rata (mean) tertinggi pada indikator X5.3 dengan nilai 3,78 yang menyatakan bahwa “Petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya”. Sedangkan nilai rata-rata (mean) terendah pada indikator X5.2 dengan nilai 3, 59 yang menyatakan bahwa “Klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan”.

F. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pengukuran variabel kepuasan pasien (Y) terdiri dari 2 indikator dengan skala pengukuran satu sampai lima. Hasil analisis jawaban responden terhadap kelima pertanyaan tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.8
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Indikator	Alternatif Jawaban					Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS		
Y1.1	0	10	28	42	5	3,49	Setuju
Y1.2	0	11	27	41	6	3,49	Setuju
TOTAL						3,49	Setuju

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa analisis tanggapan responden terhadap kepuasan pasien memiliki rata-rata 3,49 yang artinya bahwa secara umum responden setuju dengan variabel kepuasan pasien. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai rata-rata antara indikator Y1.1, Y1.2 memiliki nilai yang sama yaitu 3,49 yang menyatakan bahwa “Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan klinik”, dan “Saya akan menyarankan orang lain untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Nurdin Medical Center”.

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari Uji Multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna antar variabel bebas (*Independen*). Tidak terdapat korelasi yang sempurna diantara variabel bebas adalah model regresi yang baik. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas adalah dengan melihat *varians Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF berada mendekati angka 10 maka data tidak terjadi Multikolinearitas.

Tabel 4.9
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kehandalan	,582	1,718
Daya Tanggap	,297	3,371
Jaminan	,272	3,676
Empati	,391	2,555
Bukti Fisik	,601	1,663

Berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan bahwa analisis uji multikolinearitas terhadap variabel Kehandalan memiliki nilai Tolerance yaitu sebesar 0,582 dan VIF sebesar 1,718, variabel Daya Tanggap memiliki nilai Tolerance yaitu sebesar 0,297 dan VIF 3,371, variabel Jaminan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,272 dan VIF 3,676, variabel Empati memiliki nilai Tolerance sebesar 0,391 dan VIF 2,555, dan variabel Bukti Fisik memiliki nilai Tolerance sebesar 0,601 dan VIF 1,663.

Dengan demikian menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

4.4.2 Analisis Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan klinik terhadap kepuasan pasien. Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X₁ = Kehandalan

X₂ = Daya Tanggap

X₃ = Jaminan

X₄ = Empati

X₅ = Wujud Fisik

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien regresi variabel X₁ – X₅

e = Error term (faktor pengganggu)

Tabel 4.10

HASIL ANALISIS LINIER BERGANDA

Model	Undstandardized Coefisient		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error			
(Constant)	-4,497	1,430		-3,144	,002
Total X1	,218	,091	,213	2,393	,019
Total X2	,153	,091	,215	1,687	,096
Total X3	,069	,081	,114	,858	,393
Total X4	,073	,086	,091	,846	,400
Total X5	,230	,051	,374	4,488	,000

Sumber : lampiran diolah

$$Y = -4,497 + 0,218 X_1 + 0,153 X_2 + 0,069 X_3 + 0,073 X_4 + 0,230 X_5 + 1,430$$

Berdasarkan persamaan linier berganda pada tabel 4.10 diatas maka dapat diketahui sebagai berikut :

a. $\alpha = -4,497$

Nilai konstanta sebesar $-4,497$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik sama dengan nol, maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar $-4,497$ satuan. Dengan asumsi bahwa seluruh variabel independen Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik adalah nol atau konstanta.

b. $\beta_1 = 0,218$

Jika variabel Kehandalan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepuasan Pasien mengalami peningkatan sebesar $0,218$ dan sebaliknya jika variabel Kehandalan mengalami penurunan sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien mengalami penurunan sebesar $0,218$. Dengan asumsi besarnya nilai variabel bebas lainnya dalam kondisi tetap atau konstanta.

c. $\beta_2 = 0,153$

Jika variabel Daya Tanggap mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan sebesar $0,153$ dan sebaliknya jika variabel Daya Tanggap mengalami penurunan sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien akan mengalami penurunan sebesar $0,153$. Dengan asumsi bahwa besarnya nilai variabel bebas lainnya dalam kondisi tetap atau konstanta.

d. $\beta_3 = 0,069$

Jika variabel Jaminan mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepuasan Pasien mengalami peningkatan sebesar 0,069 dan sebaliknya jika variabel Jaminan mengalami penurunan sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien mengalami penurunan sebesar 0,069. Dengan asumsi besarnya nilai variabel bebas lainnya dalam kondisi tetap atau konstanta.

e. $\beta_4 = 0,073$

Jika variabel Empati mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepuasan Pasien mengalami peningkatan sebesar 0,073 dan jika sebaliknya variabel Empati mengalami penurunan sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien mengalami penurunan sebesar 0,073. Dengan asumsi besarnya nilai variabel bebas lainnya dalam kondisi tetap atau konstanta.

f. $\beta_5 = 0,230$

Jika variabel Bukti Fisik mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel Kepuasan Pasien mengalami peningkatan sebesar 0,230 dan jika variabel Bukti Fisik mengalami penurunan sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien mengalami penurunan sebesar 0,230. Dengan asumsi besarnya nilai variabel lainnya dalam kondisi tetap atau konstanta.

g. $Erorr = 1,430$

Jika *Erorr* mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka akan mengalami peningkatan pada variabel lain di luar variabel independence sebesar 1,430.

4.4.3 Uji Simultan (Uji F)

Analisis ini digunakan untuk menguji apakah secara simultan variabel-variabel bebas (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) secara signifikan mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Pasien), hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel 4.11 dibawah ini :

Tabel 4.11
HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
Regression	257,432	5	51,488	24,588	,000 ^b
Residual	163,461	78	2,096		
Total	420,893	83			

Sumber : lampiran diolah

Berdasarkan pada Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa hasil uji simultan (Uji F) bahwa Fhitung adalah sebesar 24,568 dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien.

4.4.4 Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menarangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan Uji t sesuai dengan hasil pengujian dapat diliat pada tabel 4.12 dibawah ini :

Tabel 4.12
HASIL UJI PARSIAL (UJI t)

Model	Undstandardized Coefisient		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error			
(Constant)	-4,497	1.430		-3,144	,002
Total X1	,218	,091	,213	2,393	,019
Total X2	,153	,091	,215	1,687	,096
Total X3	,069	,081	,114	,858	,393
Total X4	,073	,086	,091	,846	,400
Total X5	,230	,051	,374	4,488	,000

Sumber : lampiran diolah

a. Kehandalan (X1)

Berdasarkan pada Tabel 4.12 memiliki taraf signifikansi $0,019 < 0,05$ yang artinya variabel Kehandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

b. Daya Tanggap (X2)

Berdasarkan pada Tabel 4.12 memiliki taraf signifikansi $0,096 > 0,05$ yang artinya variabel Daya Tanggap (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), maka H_0 diterima dan H_i ditolak.

c. Jaminan (X3)

Berdasarkan pada Tabel 4.12 memiliki taraf signifikansi $0,393 > 0,05$ yang artinya variabel Jaminan (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), maka H_0 diterima dan H_i ditolak.

d. Empati (X4)

Berdasarkan pada Tabel 4.12 memiliki taraf signifikansi $0,400 > 0,05$ yang artinya variabel Empati (X4) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), maka H_0 diterima dan H_i ditolak.

e. Bukti Fisik (X5)

Berdasarkan pada Tabel 4.12 memiliki taraf signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya variabel Bukti Fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Tabel 4.13
RANGKUMAN HASIL UJI HIPOTESIS

Hipotesis	Keterangan	Signifikan	Hasil Pengujian
H1	Kehandalan	Signifikan	H_0 ditolak dan H_1 diterima
H2	Daya Tanggap	Tidak Signifikan	H_0 diterima dan H_1 ditolak
H3	Jaminan	Tidak Signifikan	H_0 diterima dan H_1 ditolak
H4	Empati	Tidak Signifikan	H_0 diterima dan H_1 ditolak
H5	Bukti Fisik	Signifikan	H_0 ditolak dan H_1 diterima

Sumber : lampiran diolah

4.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara parsial atau secara simultan, peneliti berupaya untuk mengetahui pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.

1. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel Kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Jadi secara umum kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel kehandalan yang meliputi prosedur pelayanan di klinik Nurdin Medical Center tidak berbelit-belit,

pelayanan pengobatan cepat, pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan sesuai prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik Nurdin Medical Center. Oleh sebab itu manajemen klinik perlu membuktikan kemampuannya dalam hal memberi pelayanan yang cepat, tepat, dan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan guna untuk menghindari kejenuhan pasien karena menunggu terlalu lama. Hasil penelitian berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ambriani, *et al* (2014) yang menyatakan bahwa Kehandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Lansia. Kemudian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahir M. Nisar, *et al* (2018) dan Vinita Kaura (2015) yang mengatakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisa menunjukkan bahwa pernyataan tertinggi terdapat pada prosedur pelayanan di klinik Nurdin Medical center tidak berbelit-belit dengan nilai rata-rata sebesar 3,84. Jadi klinik Nurdin Medical Center telah memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat dengan baik dan secara berkelanjutan. Dan pernyataan terendah terdapat pada pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan nilai rata-rata sebesar 3,75. Maka dapat disimpulkan bahwa klinik Nurdin Medical Center kurang baik dalam memberikan pelayanan dan harus lebih ditingkatkan agar kepuasan pelanggan (paise) tercapai.

2. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel Daya Tanggap secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Jadi secara umum kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel daya tanggap yang meliputi petugas medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien, petugas medis berpatokan pada nomor antrian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan, dan petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik Nurdin Medical Center. Oleh sebab itu manajemen klinik perlu meningkatkan kemampuan dan kesediaan para karyawan untuk membantu dan merespon keinginan pasien, serta memberikan jasa secara tepat agar terpenuhinya kepuasan pelanggan (pasien). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ambriani, *et al* (2014) yang menyatakan bahwa Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Lansia. Kemudian sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Utami, *et al* (2013) yang secara parsial menunjukkan hal yang sama yaitu Daya Tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahir M. Nisar, *et al* (2018) dan Vinita Kaura, *et al* (2015) yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisa menunjukkan bahwa pernyataan tertinggi terdapat pada petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien dengan nilai rata-rata sebesar 3,74. Dapat disimpulkan bahwa petugas medis telah memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien dan harus tetap dilanjutkan. Dan pernyataan terendah pada petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa klinik Nurdin Medical Center kurang baik dalam merespon keinginan pasien. Hal ini perlu ditingkatkan kembali.

3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel Jaminan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Jadi secara umum kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel jaminan yang meliputi pasien merasa nyaman saat berobat di klinik Nurdin Medical Center, petugas medis memberikan kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, pasien diberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan, petugas medis berpengalaman dalam melakukan pengobatan, dan petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan cepat berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik Nurdin Medical Center. Oleh sebab itu manajemen klinik perlu memperhatikan dan meningkatkan terkait variabel jaminan agar terciptanya kepuasan pelanggan (pasien). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Ambriani *et al* (2014) yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Lansia.

Sejalan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan Utami *et al* (2013) yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ravichandran, *et al* (2010), Tahir M. Nasir, *et al* (2018), dan Vinita Kaura, *et al* (2015) yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan analisa menunjukkan bahwa pernyataan tertinggi terdapat pada petugas klinik memberikan kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien dengan nilai rata-rata sebesar 3,87. Dapat disimpulkan bahwa petugas klinik memiliki respon yang baik dengan mensugesti pasien agar cepat sembuh dan hal ini harus tetap dipertahankan. Dan pernyataan terendah terdapat pada petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan cepat dengan nilai rata-rata sebesar 3,58. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan klinik Nurdin Medical Center kurang baik dalam mengatasi keluhan pasien secara cepat.

4. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel Empati secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical center Kabupaten Bogor. Jadi secara umum kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel empati yang meliputi komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik, prosedur penyampaian informasi yang jelas, keramahan yang sama dari petugas klinik tanpa memandang status pasien, pengertian dan pemahaman dari petugas medis terhadap keluhan yang disampaikan pasien tidak signifikan terhadap kepuasan

pasien di klinik Nurdin Medical Center. Oleh sebab itu karyawan klinik Nurdin Medical Center perlu meningkatkan komunikasi, perhatian, dan kepeduliannya terhadap pasien. Karena rasa empati berpengaruh dalam pelayanan kepuasan pelanggan (pasien). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ambriani *et al* (2014), Utami *et al* (2013), Ravichandran, *et al* (2010), Tahir M. Nasir, *et al* (2018) dan Vinita Kaura, *et al* (2015) yang menyatakan bahwa Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan analisa menunjukkan bahwa pernyataan tertinggi terdapat pada prosedur penyampaian informasi yang jelas dengan nilai rata-rata sebesar 3,79. Dapat disimpulkan bahwa karyawan klinik Nurdin Medical Centre menyampaikan informasi yang sangat jelas kepada pasien. Dan pernyataan terendah pada komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,62. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara karyawan klinik dan pasien kurang baik. Hal ini perlu ditingkatkan kembali, karena dengan komunikasi yang baik dapat memahami kebutuhan pasien dan keinginan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan.

5. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Jadi secara umum kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik yang meliputi ruang tunggu klinik yang nyaman, klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap

pemeriksaan, petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya, dan persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh saya selalu tersedia lengkap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik Nurdin Medical center. Oleh karena itu manajemen klinik harus tetap mempertahankan variabel bukti fisik yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Ambriani, *et al* (2014), Utami, *et al* (2013), Ravichandran, *et al* (2010), Tahir M. Nasir, *et al* (2018), dan Vinita Kaura, *et al* (2015) yang menyatakan bahwa Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan analisa menunjukkan bahwa pernyataan tertinggi terdapat pada petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya dengan nilai rata-rata sebesar 3,78. Jadi klinik Nurdin Medical center selalu memperhatikan penampilan dalam setiap tugasnya, karena penampilan juga merupakan sugesti untuk kesembuhan pasien. Dan pernyataan terendah pada klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,59. Maka dapat disimpulkan bahwa kurang lengkapnya fasilitas yang dimiliki oleh klinik Nurdin Medical Center dalam setiap pemeriksaan.

6. Pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara

simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Artinya, berdasarkan hasil dari Uji F (Uji Simultan) menunjukkan bahwa perubahan kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel bebas secara bersama-sama, karena memiliki taraf signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti kualitas layanan yang terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2002:54) bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

4.6 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa hasil analisis menyatakan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.

1. Jika melihat dari data responden yang ada bahwa sebagian pasien Klinik Nurdin Medical Center adalah ibu-ibu dengan rentang usia 41-60 th, mayoritas responden adalah perempuan hal ini karena disebabkan karena responden laki-

laki cenderung dianggap lebih tidak terlalu peduli terhadap kesehatannya. Dari hasil penelitian ini responden berjenis kelamin perempuan yang paling sering datang untuk berobat dengan presentasi 54%, berbeda dengan responden laki-laki dengan presentase 46%.

2. Variabel kehandalan (X1) diukur dengan empat indikator Prosedur pelayanan di Klinik Nurdin Medical Centre tidak berbelit-belit, Pelayanan pengobatan cepat, Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan sesuai prosedur. Tanggapan responden secara keseluruhan menunjukkan “setuju” atas indikator variabel kehandalan (X1) dengan rata-rata (mean) 3,8 yang artinya responden setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.
3. Variabel daya tanggap (X2) diukur dengan empat indikator Petugas medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, Petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien, Petugas medis berpatokan pada nomor antrian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan pasien, Petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien. Tanggapan responden secara keseluruhan “setuju” atas indikator variabel daya tanggap (X2) dengan rata-rata (mean) 3,66, yang artinya bahwa responden setuju dengan kesiapan petugas medis dalam membantu keinginan pasien dan memberikan pelayanan yang baik.
4. Variabel jaminan (X3) diukur dengan lima indikator Pasien merasa nyaman saat berobat di Klinik Nurdin Medical Centre, Petugas klinik memberikan

kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, Pasien diberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan, Petugas medis berpengalaman dalam melakukan pengobatan, Petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien dengan cepat. Tanggapan responden secara keseluruhan “setuju” atas indikator variabel jaminan (X3) dengan rata-rata (mean) 3,69, yang artinya bahwa responden setuju dengan kepercayaan dan jaminan yang diberikan petugas klinik.

5. Variabel empati (X4) diukur dengan empat indikator Komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik, Prosedur penyampaian informasi yang jelas, Keramahan yang sama dari petugas klinik tanpa memandang status pasien, Pengertian dan pemahaman dari petugas medis terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Tanggapan responden secara keseluruhan “setuju” terhadap variabel empati (X4) dengan rata-rata (mean) 3,7, yang artinya bahwa responden setuju dengan perhatian dan pemahaman mengenai kebutuhan pasien yang telah diberikan.
6. Variabel bukti fisik (X5) diukur dengan empat indikator Ruang tunggu Klinik nyaman, Klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan, Petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya, Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh saya selalu tersedia lengkap. Tanggapan responden secara keseluruhan “setuju” terhadap variabel bukti fisik (X5) dengan rata-rata (mean) 3,68, yang artinya bahwa responden setuju dengan fasilitas dan kenyamanan yang diberikan klinik.

7. Variabel kepuasan pasien (Y) diukur dengan dua indikator Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Nurdin Medical Centre, Saya akan menyarankan orang lain untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Nurdin Medical Center. Tanggapan responden secara keseluruhan “setuju” terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dengan rata-rata (mean) 3,49, yang artinya bahwa responden merasa senang dengan layanan yang diberikan kinerja atau hasil sesuai dengan harapan responden.

