

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA KESEHATAN DI KELAS VIP RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Ditulis Oleh

Nama : Sri Sukapti
Nomor Mahasiswa : 01 311 560
Program studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2005

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA KESEHATAN DI KELAS VIP RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Ditulis Oleh

Nama : Sri Sukapti
Nomor Mahasiswa : 01 311 560
Program studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA KESEHATAN DI KELAS VIP RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh

Nama	: Sri Sukapti
Nomor Mahasiswa	: 01 311 560
Program studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2005

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

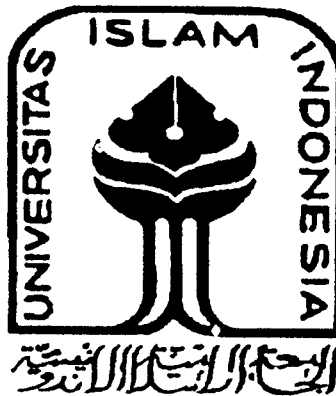
“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

Sri Sukapti

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA KESEHATAN DI KELAS VIP RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
YOGYAKARTA**

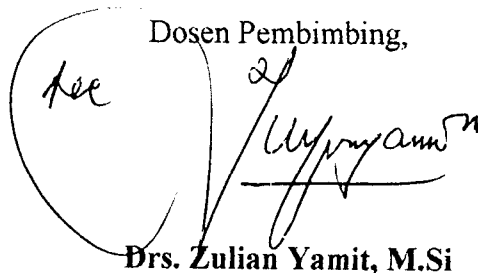


Nama : Sri Sukapti
Nomor Mahasiswa : 01311560
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 18/7-05

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Zulian Yamit, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

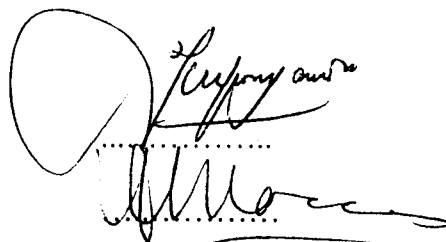
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN
KESEHATAN PADA KELAS VIP RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh: SRI SUKAPTI
Nomor mahasiswa: 01311560**

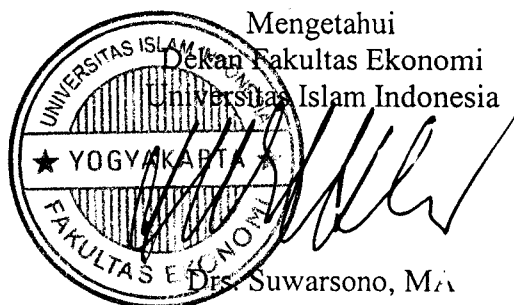
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 13 Juli 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Zulian Yamit, M.Si

Penguji : Drs. Al Hasin, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



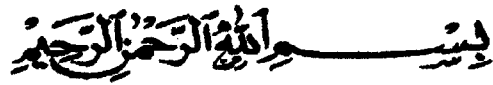
Drs. Suwarsono, MA

- ✦ *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*
(S. Alam Nasyrah: 6)
- ✦ *Siapa yang berjalan di suatu jalan untuk ilmu pengetahuan maka Allah akan memudahkan jalan baginya ke surga*
(HR. Muslim)
- ✦ *Allah mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan berilmu pengetahuan beberapa derajat (Al Mujadillah: 11)*
- ✦ *Barang siapa yang di beri petunjuk oleh Allah, maka tidak seorangpun yang dapat menyesatkannya, dan barang siapa yang di sesatkan oleh Allah maka tidak seorangpun yang dapat memberi petunjuk*
- ✦ *Barang siapa yang menanam kebaikan maka dia akan menuai kebaikan, begitu sebaliknya.*
- ✦ *Manusia hendaknya selalu berusaha dan tak lupa berdoa dalam menjalani kehidupan ini.*
- ✦ *Niatkan selalu untuk membahagiakan kedua orang tua kita, Insyaallah Allah akan memudahkan jalan kita...Amin!!*

Kupersembahkan untuk:

Bapak, Ibu dan Adikku tercinta

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN DI KELAS VIP RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha secara optimal mungkin untuk mencurahkan segala pikiran, tenaga, waktu dan materi dengan satu harapan dapat terselesainya tugas akhir yang berbentuk skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak, Ibu dan Adikku tercinta, terima kasih atas doa, cinta, kasih sayang, pengertian, perhatian, support, perjuangan dan pengorbanannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Hanya Allah yang dapat membalasnya semua Amin..!!
2. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA., selaku Dekan FE UII.
3. Ibu Dra. Nur Fauziah, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.

4. Bapak Drs. Zulian Yamit, Msi., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang Telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen FE UII atas ilmu yang telah diberikan sehingga membantu dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Sudarto selaku Bagian Personalia, Ibu Anik selaku Kepala Bagian Rawat Inap, Ibu Yuli selaku Kepala Ruang Maria-Yosep (kelas VIP) suster Rumah Sakit Panti Rapih yang telah mengijinkan, membantu dan memberikan pengarahan selama penelitian, serta pasien dan keluarga di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih terima kasih atas semua bantuannya.
7. Pengelola perpustakaan MM UGM, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam upaya memperoleh bahan-bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
8. Sahabatku Eva, Dian, Nunik, Ita, Eni dan Diah (kapan bisa jalan & makan bareng lagi...kangen nich, meskipun sudah pada lulus jangan pernah lupakan satu sama lain OK!!
9. Temen-Temen KKN Unit-07 SL-28 Bulus yang telah berjuang bersama-sama dalam merealisasikan program di masyarakat.
10. Nurdin, Eno, Meko, Brili, Edwin, Uly, Dito, Ilo, Ibam, Nano, Ayie, Haryo, Teguh, Devina, Yensi, Sita, Mika, Indri, Dika, Leni, Mei, Redi, Doa, Billi, Devi, Dita, Devina, Bom2, Mas Sukrey, Mbak Yuyun, Mbak Galuh, Mbak Ratna, Dila, anak2 kost Pamungkas Thanks atas semangat kerjasama dan doanya selama ini.

11. Anggota, Pengurus dan Pelatih Marching Band UII, di sini penulis mendapatkan semua (ilmu, kebersamaan, kekeluargaan, pengertian, kepedulian) Perjuangan kita belum berakhir, Ayo terus berjuang tuk satu tujuan “SYIAR ISLAM”.....!! *WE ARE ONE*, So apapun yang terjadi *THE SHOW MUST GO ON...*

12. Teman, saudara dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi ini.

Semoga dengan segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia yang setimpal dari Allah SWT. Amin....

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam proses penulisan karya ini. Namun karena keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan penulis, maka buku ini masih jauh dari sempurna. Walau demikian, penulis berharap semoga hasil karya ini dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

Sri Sukapti

DAFTAR ISI

Tabel	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Abstraksi.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Lampiran.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6

2.2 Landasan teori.....	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.3 Model Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3 Kerangka Berpikir.....	33
2.4 Hipotesis.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	36
3.1.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	36
3.1.2 Ruang Lingkup.....	36
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.1.4 Populasi dan Sampel	38
3.1.5 Penentuan jumlah Sampel.....	38
3.1.6 Metode pengambilan sampel.....	39
3.1.7 Metode Analisis Data.....	40
3.1.8 Alat Analisis.....	40
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisa Kuantitatif.....	43
4.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.2 Analisis Tangible.....	45
4.1.3 Analisis Reliability.....	47
4.1.4 Analisis Responsiveness.....	48

4.1.5 Analisis Assurance.....	50
4.1.6 Analaisis Emphaty.....	51
4.2 Analisis Kuantitatif.....	53
4.2.1 Uji Validitas.....	53
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.2.3 Analisis Tangible.....	55
4.2.4 Analisis Reliability.....	59
4.2.5 Analisis Responsivenes.....	63
4.2.6 Analisis Assurance.....	67
4.2.7 Anasllisis Emphaty.....	71
4.2.8 Hasil dan Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Klasifikasi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	44
4.2 Klasifikasi Berdasarkan Umur.....	44
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja	54
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	55
4.6 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kenyamanan Kamar Yang Ditempati.....	56
4.7 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kenyamanan Kamar Yang Ditempati.....	56
4.8 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan Lingkungan Sekitar Kamar.....	57
4.9 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kebersihan Lingkungan Sekitar Kamar.....	57
4.10 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Fasilitas Publik.....	58
4.11 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas Publik.....	58
4.12 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Peralatan Medis Yang Dimiliki.....	59

4.13 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Peralatan Medis Yang Dimiliki.....	59
4.14 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Melayani Responden	60
4.15 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kecepatan Petugas Dalam Melayani Responden	60
4.16 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keramahan Petugas Penerima.....	61
4.17 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Keramahan Petugas Penerima.....	61
4.18 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penjelasan Petugas Penerima.....	62
4.19 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Penjelasan Petugas Penerima.....	62
4.20 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Informasi Yang Diberikan.....	63
4.21 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Ketepatan Informasi Yang Diberikan.....	63
4.22 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesiediaan Membantu Konsumen.....	64
4.23 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kesiediaan Membantu Konsumen.....	64

4.24 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Menangani Keluhan Konsumen	
Dengan Cepat.....	65
4.25 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Menangani Keluhan Konsumen	
Dengan Cepat.....	65
4.26 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Respon Cepat Terhadap	
Permintaan.....	66
4.27 Penilaian Responden Terhadap Respon Cepat Terhadap	
Permintaan.....	66
4.28 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Menjawab Pertanyaan Konsumen	
Mengenai penyakit Yang Diderita.....	67
4.29 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Menjawab Pertanyaan Konsumen	
Mengenai penyakit Yang Diderita.....	67
4.30 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dokter Dan Perawat Mampu	
Merawat Konsumen Dengan Ramah Dan	
Sopan.....	68
4.31 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dokter Dan Perawat Mampu	
Merawat Konsumen Dengan Ramah Dan Sopan.....	68
4.32 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memberikan Jaminan Keamanan	
Pelayanan Kepada Konsumen.....	69
4.33 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Jaminan Keamanan	
Pelayanan Kepada Konsumen.....	69
4.34 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memiliki Peralatan Laboratorium	
Yang Memberikan Hasil Pemeriksaan Yang Tepat Akurat.....	70

4.35 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memiliki Peralatan Laboratorium	
Yang Memberikan Hasil Pemeriksaan Yang Tepat Akurat.....	70
4.36 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memberikan Penilaian Mengenai	
Perkembangan Penyakit Konsumen Selama Mengalami Perawatan.....	71
4.37 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Penilaian Mengenai	
Perkembangan Penyakit Konsumen Selama Mengalami Perawatan.....	71
4.38 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memberikan Pelayanan Tanpa	
Melihat Status Maupun Kedudukan Konsumen.....	72
4.39 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan Pelayanan Tanpa	
Melihat Status Maupun Kedudukan Konsumen.....	72
4.40 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dokter Bisa Melayani Konsumen	
Dengan Objektif.....	73
4.41 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dokter Bisa Melayani Konsumen	
Dengan Objektif.....	73
4.42 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dokter Bisa Memahami Kondisi	
Masing-Masing Konsumen.....	74
4.43 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dokter Bisa Memahami Kondisi	
Masing-Masing Konsumen.....	74
4.44 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Perawat Mampu Memenuhi	
KebutuhanYang Diperlukan Konsumen.....	75
4.45 Penilaian Responden Terhadap Perawat Mampu Memenuhi KebutuhanYang	
Diperlukan Konsumen.....	75

4.46 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Pada Faktar-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen RSPR.....	77
4.47 Perhitungan Rata-rata Variabel dari Kinerja dan Kepentingan Pada Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Analisis Gap.....	27
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	34
3.1 Diagram Kartesius.....	32, 41
4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien RSPT.....	73
4.2 Diagram Kartesius Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien RSPT...	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan.....	91
II Data Hasil Penelitian.....	96
III Uji Validitas, Uji Reliabilitas.....	109
IV Tabel Nilai r Produk Moment.....	115
V Surat Keterangan Penelitian.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi kebutuhan utama. Kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan jasa yang baik telah menjadi suatu kebutuhan pula. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan jasa yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi memberikan kepuasan bagi konsumen rumah sakit serta pendampingnya.

Salah satu lembaga kesehatan adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit saat ini bertambah ke arah pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi, seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi. Baik dalam penyembuhan bagi konsumen yang sakit ataupun bagi konsumen yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencegahan serta peningkatan kesehatan.

Adanya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi pemeriksaan kesehatan dimana setiap rumah sakit memiliki alat-alat pemeriksaan dan penyembuhan yang relatif sama, tetapi persaingan yang terjadi saat ini adalah persaingan dalam

pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut yang dipadukan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah dimulai ketika konsumen sebagai calon konsumen (pra penyembuhan). Ketika menjadi konsumen rumah sakit (dalam proses penyembuhan) dan yang terakhir adalah pelayanan ketika konsumen meninggalkan rumah sakit (paska penyembuhan).

Konsumen akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Dengan terpuaskan konsumen dalam jangka panjang akan meningkatkan *brand loyalty* yang kuat. Bagi manajemen rumah sakit, dengan terpuaskannya konsumen akan meningkatkan citra positif rumah sakit dimata masyarakat yang akhirnya juga meningkatkan pendapatan yang akan diterima rumah sakit. Kepuasan konsumen rumah sakit tercipta dari terpenuhinya harapan konsumen (*expectation*) akan pelayanan rumah sakit dengan penyediaan fasilitas oleh manajemen rumah sakit. Fasilitas fisik, fasilitas perawatan dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit tersebut.

Salah satu jenis rumah sakit yang ada di Indonesia adalah Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta merasakan persoalan yang sama dengan rumah sakit yang lain yaitu persaingan yang ketat. Tetapi dengan pelayanan yang lebih baik daripada rumah sakit yang lain akan

memberi nilai tambah bagi rumah sakit tersebut di kalangan konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang dimaksud adalah pasien maupun keluarga yang menunggu pasien.

Bagi manajemen rumah sakit mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal yang utama, untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen rumah sakit. Input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*Expected service*) akan sangat membantu manajemen rumah sakit dalam mendeskripsikan dan mewujudkannya kedalam spesifikasi kualitas pelayanan. Namun kenyataannya, terjadi beberapa perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan jasa kesehatan fasilitas-fasilitas yang telah diberikan rumah sakit terhadap konsumen rumah sakit. Bila perbedaan ini berlanjut terus menerus dan tidak segera ditanggapi oleh pihak manajemen rumah sakit, dikhawatirkan akan mengganggu kelancaran operasional rumah sakit dan reputasi rumah sakit yang semakin buruk di mata masyarakat.

Untuk mengatasi kejadian seperti di atas manajemen rumah sakit perlu mengantisipasi dengan melakukan komunikasi dua arah antara pihak manajemen rumah sakit dengan konsumen selaku pengguna jasa, sehingga apa yang diharapkan oleh konsumen akan dapat direalisasikan oleh manajemen rumah sakit sebagai pelayanan yang berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Adanya perbedaan antara harapan konsumen dan kualitas jasa yang diterima konsumen sebagai pengguna jasa kualitas pelayanan kesehatan di rumah

sakit menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Ini berarti ada jurang sebagai pemisah antara manajemen rumah sakit dan konsumen rumah sakit tersebut.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi konsumen?
2. Apakah atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan pelaksanaannya telah dapat dikatakan sangat baik bagi konsumen?
3. Apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mempunyai tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi konsumen?
2. Untuk mengetahui apakah atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan pelaksanaannya telah dapat dikatakan sangat baik bagi konsumen?
3. Untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan secara keseluruhan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Sebagai acuan yang dapat digunakan oleh manajemen Rumah Sakit Panti Rapih untuk menunjang keputusan manajemen rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan.
2. Sebagai media informasi ilmiah bagi institusi pendidikan dan aplikasi di lapangan.
3. Pihak lain (pengelola rumah sakit-rumah sakit islam) mengenai manajemen rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

a. Akhmat Furqon (2002)

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan keinginan untuk merekomendasi ke orang lain.
2. Apakah responden dengan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang berbeda mempunyai persepsi kualitas pelayanan yang berbeda.

Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan keinginan untuk merekomendasi kepada orang lain pada unit rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian mengukur perbedaan responden dengan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang berbeda serta menganalisis kebijakan apa yang harus diambil dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

1. Identifikasi variable-variabel penelitian

Adapun variable-variabel yang digunakan:

1. Variabel bebas: Kualitas pelayanan

2. Variabel tergantung:

a. Kepuasan pasien

b. keinginan rekomendasi

2. Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan untuk memperoleh berbagai data adalah metode kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang harus dijawab yang diberikan kepada sejumlah responden dimana setiap jawaban diberikan nilai sebagai cara pengukuran dari penelitian ini, berdasar atas jawaban itu peneliti mengambil kesimpulan mengenai subjek yang diselidiki (Suryabrata, 1983).

3. Instrumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta keinginan rekomendasi di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian untuk semua variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan responden sebanyak 105 yang berasal dari pasien yang dirawat di unit Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Variabel bebas (*Independent variable*) mengenai kualitas pelayanan yang mencakup 43 item diambil dari atribut-atribut *servqual*. *Modified servqual instrument* adalah alat yang efektif untuk mensurvei kualitas

pelayanan jasa yang berdasarkan pada sepuluh dimensi kualitas (Parasuraman, et al., 1985).

Sedangkan untuk variabel tergantung (*dependent variabel*) mengenai kualitas pelayanan terdiri dari satu item dan mengenai minat rekomendasi terdiri satu item.

Penentuan skor dan kategori berdasarkan dari masing-masing variabel. Penulis menyusun alat ukur kualitas pelayanan berbentuk kuesioner tipe skala *likert*. Masing-masing item mempunyai ilmiah alternatif jawaban yang harus dipilih salah satu dan yang dirasa cocok dengan diri subjek.

Setiap pertanyaan diberi skor 1 sampai 5 menggunakan nilai tertinggi dan terendah (skala interval) dengan skor sebagai berikut untuk semua kuesioner baik kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan keinginan untuk rekomendasi di unit rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Untuk pertanyaan positif, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

STS: Sangat tidak setuju	skor 1
TS : Tidak setuju	skor 2
N : Netral	skor 3
S : Setuju	skor 4
SS : Sangat setuju	skor 5

Untuk pertanyaan negatif, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

STS: Sangat tidak setuju	skor 5
TS : Tidak setuju	skor 4
N : Netral	skor 3
S : Setuju	skor 2
SS : Sangat setuju	skor 1

Sebelum digunakan dalam penelitian, kedua kuesioner tersebut terlebih dahulu diuji cobakan dan memenuhi persyaratan, maka dilakukan uji reliabilitas.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dengan kata lain uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap objek yang sama dengan alat ukur yang sama (Ancok, 1986). Jadi uji ini dimaksudkan untuk melihat kemantapan atau konsistensi alat uji dalam memberikan informasi teknik yang digunakan adalah menggunakan formula koefisien alpha.

5. Penentuan Sampel

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sample*, dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang mereka temui. Dalam hal ini adalah setiap pasien yang

sedang dalam masa perawatan di ruang inap dan keluarga yang menjaga pasien di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Besarnya sampel pada penelitian ini dibatasi pada semua pasien yang masuk unit rawat inap pada waktu 4 minggu sejumlah 105 pasien ruang inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Analisis Regresi dan Anova

Dalam menganalisis data akan digunakan metode kuantitatif berupa analisis regresi. *Instrumen servqual* merupakan alat-alat untuk mengukur kualitas jasa yang berdasarkan pada sepuluh dimensi kualitas (Parasuraman, et al., 1985).

Regresi menunjukkan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sifat hubungan ini juga dapat dijelaskan antara variabel yang satu sebagai penyebab sedang yang lain sebagai akibat dalam bentuk variabel yang *independent* dan variabel yang *dependent* (Budi Yuwono, 1996).

Kemudian metode kuantitatif yang lain berupa *one-way* ANOVA test digunakan untuk membandingkan rata-rata data antara ciri-ciri sosio demografi (usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan) pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan (Uzun, 2001).

Hipotesis

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan keinginan untuk merekomendasi ke orang lain.
2. Responden dengan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang berbeda mempunyai persepsi kualitas pelayanan yang berbeda pula.

Hasil

Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara dimensi *reliability* dan *competence* terhadap kepuasan pasien kemudian ada pengaruh yang positif antara dimensi *Tangible* dan *communication* terhadap keinginan untuk merekomendasikan. Sedangkan untuk uji anova diperoleh bahwa responden pria lebih memperhatikan dimensi *tangible*, *credibility*, *responsiveness*, dan *communication* daripada wanita. Sedangkan secara umum bahwa responden yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih sulit untuk mempersepsikan baik terhadap kualitas pelayanan dibandingkan responden yang berpendidikan lebih rendah.

b. Soedharmono Suwanto (2002)

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemegang polis Simas Mobil PT. Asuransi Sinar Mas Semarang.

2. Bagaimanakah kualitas layanan PT. Asuransi Sinar Mas Semarang dalam memenuhi harapan *customer*?
3. Apakah ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan oleh *customer* dengan rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan oleh *customer* PT. Asuransi Sinar Mas Semarang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* melalui evaluasi kualitas layanan yang diberikan PT. Asuransi Sinar Mas Semarang.
2. Untuk mengetahui komponen-komponen dalam proses pelayanan yang perlu mendapat perhatian sehingga terjadi kesesuaian antara layanan yang dirasakan dengan bentuk layanan yang diharapkan oleh para *customer*.
3. Untuk memberikan *feedback* kepada PT. Asuransi Sinar Mas Semarang sehubungan dengan kualitas jasa layanan yang diberikan?

Metode Penelitian

1. Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:
 - a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari PT. Asuransi Sinar Mas Semarang dan responden berupa:
 - ❖ Kebijakan PT. Asuransi Sinar Mas tentang asuransi kendaraan bermotor.
 - ❖ Karakteristik pelayanan produk sinar mobil.

❖ Data-data sesuai daftar pertanyaan dalam kuesioner.

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur, jurnal yang relevan dengan penelitian ini.

2. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Adapun teknik-teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara yang merupakan cara untuk memperoleh data yang diinginkan dengan jalan mengadakan komunikasi langsung dengan konsumen maupun orang-orang yang berhubungan dengan penelitian ini.
- b. Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala yang terjadi di tempat penelitian.
- c. Dokumentasi ditujukan kepada dokumen yang ada pada perusahaan digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam untuk mendapatkan gambaran umum perusahaan dan data intern perusahaan lain.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemegang polis kendaraan bermotor simas mobil PT. Asuransi Sinar Mas Semarang. Sampel yang diambil diharapkan mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan jenis *stratified random sampling* mengingat data yang

diambil dari responden renewel 1 tahun (pemegang polis yang sudah pernah memperpanjang periode pertanggungan asuransi 1 tahun) dan ketiga responden renewel lebih dari 1 tahun (pemegang polis yang sudah pernah memperpanjang periode pertanggungan asuransi lebih dari 1 tahun). Jumlah sampel yang diambil untuk masing-masing tipe responden sebanyak 50 responden, dimana hal ini telah memenuhi ukuran minimum sampel yang dapat diterima sesuai pendapat Gay (Husein Umar, 1999)

Instrumen Riset

Suatu alat ukur diharapkan dapat melakukan pengukuran dengan cermat sehingga dapat dikatakan valid dan *reliable*. Untuk itu terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner/pendapat juga dikatakan sebelum memasuki proses pengumpulan data yang sebenarnya dilakukan pra survey untuk pengujian. Sebelum kuesioner disebar, dilakukan uji coba terhadap 30 konsumen simas mobil Semarang untuk menentukan validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner yang dibagikan mengenai kualitas pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh konsumen, terdiri dari 20 butir pertanyaan untuk dapat mengetahui reliabilitas dan validitas item-item tersebut. Penelitian ini menggunakan SPSS For Window 11.0. Dua puluh butir pertanyaan tersebut dikelompokkan ke dalam 5 kualitas pada tabel.

Dimensi	Butir pertanyaan dalam dimensi
Proses Quality	Pertanyaan 1-4
Output Quality	Pertanyaan 5-8
Interactive Quality	Pertanyaan 9-12
Physical Quality	Pertanyaan 13-16
Corporate Quality	Pertanyaan 17-20

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui item-item yang tersaji dalam angket mampu menegaskan secara pasti apa yang hendak diungkapkan. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Validitas dapat menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi dan ukurnya. Uji validitas ini menggunakan teknik korelasi *product moment person*.

Dasar penyusunan skala item adalah menggunakan skala likert dengan menggunakan 5 buah pilihan. Kelima pilihan tersebut yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bagian yang satu lebih tinggi/lebih rendah dari yang bagian lainnya. Pada angka paling rendah menggambarkan

suatu jawaban yang negatif, sedangkan pada angka yang lebih besar menggambarkan suatu jawaban yang positif.

Untuk mengetahui variabel yang diuji valid atau tidak valid, hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritik table korelasi dengan taraf signifikan 1% atau 5%. Jika angka korelasi hasil perhitungan lebih besar dibandingkan angka kritik, maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan signifikan, sebaliknya jika angka korelasi hasil perhitungan lebih kecil dibanding dengan angka kritik tabel korelasi, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak signifikan serta tidak dapat digunakan dan dianalisis.

Dari hasil pengujian validitas dapat diperoleh koefisien validitas untuk setiap item kuesioner. Pada tes validitas kuesioner tersebut, tidak terdapat satu itempun (dari 20 item) yang gugur. Hal ini terlihat dari nilai koefisien validitas masing-masing item lebih dari 0,3. Dengan demikian semua item dapat diikuti dalam perhitungan dan analisis data selanjutnya.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dari semua dimensi seperti *process quality*, *output quality*, *interactive quality*, *physical quality*, *corporate quality* adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah pengujian validitas untuk mengetahui tingkat kestabilan dari suatu alat ukur dengan mengukur

suatu gejala dengan pendekatan konsistensi internal. Uji reliabilitas atau keandalan yaitu untuk sejauh mana suatu instrument pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Informasi yang dapat dipercaya dan diandalkan akan menjadi informasi yang harus diuji karena walaupun diuji ulang hasilnya akan tetap konsisten.

Reliabilitas dapat diketahui dengan menghitung *cronbach alpha*, dan dikatakan *reliable* jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,50. Secara teoritis, sebenarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0 s/d 1, akan tetapi pada kenyataannya koefisien sebesar 1 dan sekecil 0 tidak pernah dijumpai. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati 1 berarti semakin *reliable*.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan meliputi:

a. Analisa kualitatif

Metode ini digunakan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang sedang diselidiki.

b. Analisa kuantitatif

❖ Analisis atribut

Analisis ini menggunakan instrument skala *servqual* (*service quality*) yang pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988 dan telah mengalami beberapa perubahan dan revisi. Skala tersebut terdiri dari

21 item pertanyaan yang dibuat berdasarkan lima dimensi kualitas jasa.

Dalam penelitian ini, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat berdasarkan pengembangan dimensi kualitas menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry, yaitu aspek *process quality*, *output quality*, *interactive quality*, *physical quality*, *corporate quality*. Pertanyaan tersebut kemudian diberikan skor penilaian dari 1 hingga 5, dimana skor 1 menunjukkan sikap sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan sikap sangat setuju.

❖ Analisis kepuasan pemegang polis

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pemegang polis simas mobil PT. Asuransi Sinar Mas Semarang. Tingkat kepuasan diperoleh dari kesesuaian sebagai perbandingan antar skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan prioritas peningkatan dimensi pelayanan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel, yaitu tingkat kepentingan/*expectation* dan tingkat kinerja/*performance* (Supranto, 2001).

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TKL = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana TKL: Tingkat kesesuaian layanan

Xi: Skor kinerja

Yi: Skor kepentingan

❖ Analisis kesesuaian kualitas layanan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian layanan berdasarkan diagram kartesius, dimana diagram tersebut terbagi kedalam empat kuadran prioritas pelayanan. Kuadran A menunjukkan unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi konsumen, namun pihak penyedia jasa belum memberikan kinerja yang optimal. Kuadran B menunjukkan atribut jasa yang penting bagi konsumen dan penyedia jasa telah berhasil merealisasikan apa yang dikehendaki konsumen. Kuadran C menunjukkan atribut jasa yang tidak terlalu penting bagi konsumen untuk itu penyedia jasa seharusnya tidak memberikan prioritas dalam penyampaian pelayanan kepada konsumen. Kuadran D menunjukkan atribut jasa yang dianggap kurang begitu penting oleh konsumen, namun penyedia jasa telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik bahkan berlebihan.

Hipotesis

1. Tingginya tingkat kepuasan pemegang polis Simas Mobil PT. Asuransi Sinar Mas Semarang.
2. Kualitas layanan PT. Asuransi Sinar Mas Semarang telah memenuhi harapan *costumer*.

3. Ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan oleh *customer* dengan rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan oleh *customer* PT. Asuransi Sinar Mas Semarang.

Hasil

Tiap kategori pemegang polis simas mobil memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pada kategori *new business* layanan yang diberikan secara umum berdasarkan dimensi kualitas telah memenuhi harapan pemegang polis bahkan melebihi. Sebaliknya pada kategori *renewel 1 tahun* dan *renewel lebih dari 1 tahun* layanan yang diberikan berdasarkan dimensi kualitas masih dibawah harapan. Tingkat kesesuaian tertinggi pada kategori *new business* adalah dimensi *physical* 116%, terendah dimensi *process* dan *corporate* dan masing-masing 101%. Pada kategori *renewel 1 tahun* tingkat kesesuaian tertinggi adalah dimensi *process* dan *output* masing-masing 96%, terendah dimensi *physical* 78%. Sedangkan tingkat kesesuaian pada kategori *renewel lebih dari 1 tahun* tertinggi adalah dimensi *corporate* 92%, terendah dimensi *physical* 63%.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan:

Pengertian kualitas pelayanan kesehatan juga mempengaruhi banyak segi atau bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyelenggara pelayanan kesehatan.

Pengertian kualitas menurut berbagai segi:

1. Dari segi pemakai jasa pelayanan, pengertian mutu terutama berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalam sifat ramah dan kesungguhan.
2. Bagi pihak penyelenggara dalam hal ini rumah sakit, termasuk di dalamnya para dokter dan paramedis derajat mutu terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Selain itu juga terkait pada otonomi profesi dokter.

Oleh karena itu untuk pengertian kualitas dalam pelayanan kesehatan harus dilakukan pembatasan-pembatasan yang secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1994).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer (perusahaan). Apalagi dengan adanya era globalisasi yang membawa kepada persaingan yang semakin ketat, kemajuan teknologi dan konsumen yang semakin kritis menuntut perusahaan untuk memperhatikan kualitas produk disamping kepuasan.

Dalam usaha untuk meningkatkan kualitas, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen, dan kesadaran serta kemampuan para karyawan dan staf, terutama mereka yang akan berhubungan langsung dengan konsumen. Karena meskipun system dan tehnik kualitas sudah benar, tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar, maka kualitas baik yang diharapkan tidak akan terwujud.

Gronroos (1983) mengemukakan dua konsep kualitas pada jasa pelayanan, yaitu kualitas tehnik dan kualitas fungsional. Kualitas tehnik adalah apa yang konsumen dapatkan, sedangkan kualitas fungsional mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan.

Ovretveit (1932) telah mendefinisikan kualitas dalam jasa kesehatan dengan membedakan antara kualitas konsumen (apakah jasa yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien). Kualitas profesional (apakah jasa menurut kebutuhan pasien seperti yang di diagnosa oleh para profesional) dan kualitas manajemen (apakah jasa yang diberikan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang rendah, serta memenuhi peraturan-peraturan lainnya).

Jadi definisi kualitas pelayanan secara umum adalah bahwa kualitas harus dihubungkan dengan harapan-harapan konsumen dengan memuaskan kebutuhan mereka dan permintaan mereka. Perlu dipakai disini bahwa meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, namun tidak harus diinterpretasikan sebagai saran bahwa perusahaan pemberi jasa (*provider*) harus selalu menuruti atau tunduk dengan keinginan konsumen, belum tentu mereka benar.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al (1985) ada sepuluh dimensi yang dikembangkan ke dalam suatu kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan.

Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles*, meliputi penampilan fisik seperti gedung dan rungan *front office* kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesigapan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, makanan yang disajikan dan penampilan karyawan.
2. *Accesibility*, meliputi kondisi parkir bagi pengunjung, informasi tentang kondisi pasien, kemudahan dalam penggunaan telepon, fasilitas yang diberikan untuk keluarga pasien.
3. *Understanding* adalah meliputi perhatian yang diberikan oleh staf rumah sakit baik kepada pasien maupun kepada keluarga pasien, waktu yang disediakan oleh staf untuk bisa memahami kebutuhan pasien.

4. *Courtesy* adalah keramahan yang ditunjukkan oleh staf, dokter dan perawat rumah sakit.
5. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
6. *Security* adalah adanya rasa aman, terhindar dari gangguan fisik.
7. *Credibility* adalah kemampuan rumah sakit untuk memenuhi janjinya sesuai dengan yang mereka janjikan dan perlakuan rumah sakit sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.
8. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan, karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.
9. *Communication* adalah adanya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien mengenai perawatan setelah selesai pengobatan, mengenai penyakit yang diderita dan obat yang digunakan, serta bagaimana pembayaran yang benar di rumah sakit tersebut.
10. *Competence* adalah kemampuan yang dimiliki oleh staf dan dokter serta perawat, dalam menangani tugas masing-masing.

Adapun instrument servqual ini terdiri dari 43 item, antara lain faktor *tangibles* terdiri dari 8 item, *accessibility* terdiri dari 3 item, *understanding*

terdiri dari 3 item, *courtesy* 3 item, *reliability* 4 item, *security* 3 item, *credibility* 3 item, *responsiveness* 8 item, *communication* 3 item, *competence* 4 item. Dengan menggunakan 10 dimensi dari 43 item ini didapatkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang dirasakan.

Kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dirasakan merupakan suatu pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan (positif) maupun kekecewaan (negatif).

2.2.3 Model Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeit dan Berry (1988), mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan. Atau pertimbangan konsumen tentang keunggulan secara keseluruhan suatu perusahaan. Definisi ini menunjukkan bahwa penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap perusahaan.

Parasuraman, Zeit dan Berry merumuskan model kualitas pelayanan yang menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi 5 gap yang memungkinkan kegagalan penyampaian (*delivery*) jasa, seperti ditunjukkan pada gambar II.1

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat dan apa yang diinginkan para pegawai dalam menyusun suatu kinerja tertentu.

2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.

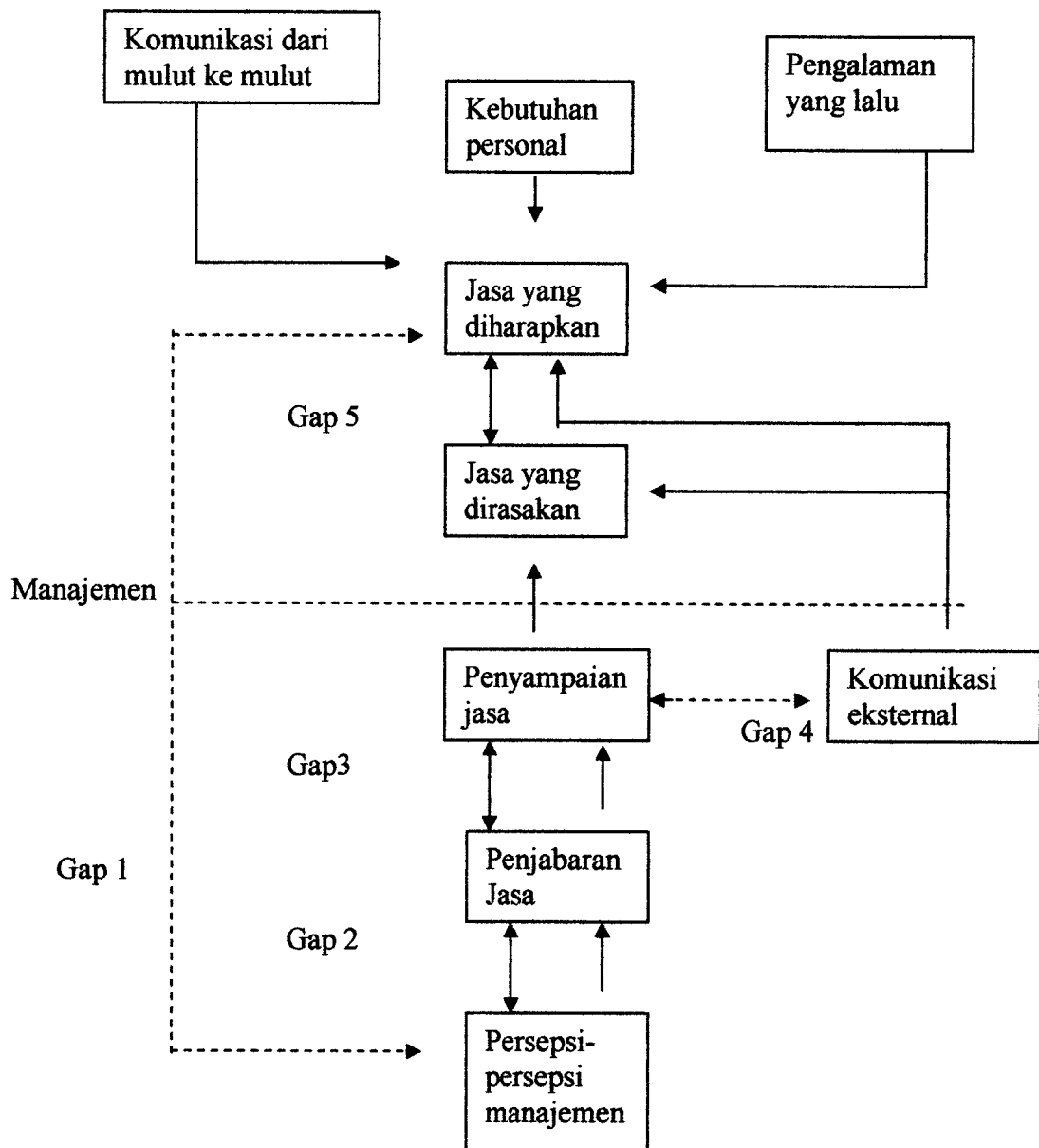
Manajemen mungkin mampu untuk merasakan secara tepat apa yang diinginkan para pegawai tetapi tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampain jasa. Karyawan perusahaan mungkin kurang terlatih dan tidak dapat memenuhi standar yang ditetapkan.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Bila penyampaian jasa tidak seperti yang di gambarkan oleh pihak rumah sakit maka komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Model Analisis Gap (gambar II.1)



Sumber : Zeithamal V.A, Berry and Parasuraman A (1990)

2.2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan atau konsumen

Kepuasan pelanggan atau konsumen ialah suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (hasil) yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan merupakan suatu fungsi bertingkat secara relatif dari suatu harapan dan hasil yang diterima. Seseorang akan memiliki pengalaman dalam satu atau tiga jenis kepuasan. Jika yang diperolehnya melebihi dari hasil yang diharapkan, maka seseorang tersebut akan memperoleh kepuasan pada tingkat yang tinggi, jika yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka orang itu akan merasa puas dan jika hasil yang ia terima kurang dari apa yang ia harapkan maka orang tersebut akan merasa kecewa.

Menurut Kotler (2000) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mendapatkan kepuasan seseorang harus dapat merencanakan suatu tingkat kinerja tertentu kemudian dikomunikasikan kepada para konsumen derajat keluhan yang timbul merupakan tingkat kepuasan seseorang. Ia juga mengatakan kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di rumah sakit, sangat dipengaruhi oleh aspek hubungan internal personal dari pelaksana dalam hubungannya dengan pasien dan keluarganya. Ketrampilan komunikasi yang baik, perhatian merupakan faktor utama bagi pasien dalam menilai pelayanan yang diterima.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997).

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Engel (1995), ketidakpuasan dapat didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkatnya alternatif tersebut setidaknya bekerja atau bermanfaat sebaik yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau rumah sakit pada mereka (konsumen) sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Sejalan dengan definisi tersebut, selanjutnya Engel mendefinisikan ketidakpuasan sebagai hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif atau kebalikan dari kepuasan.

Menurut Azwar (1994) dimensi kepuasan konsumen dapat dibedakan menjadi dua dimensi:

Kepuasan konsumen yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan pemberi yang mencakup: hubungan dokter-konsumen, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan

pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

1. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan kesehatan yang meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan, kewajiban pelayanan kesehatan, kesinambungan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan.

Jacobalis (1993) mengemukakan kepuasan sebagai rasa lega atau senang karena harapan atau hasrat tentang sesuatu terpenuhi. Kepuasan mempunyai dimensi fisik, mental dan social. Kepuasan konsumen merupakan dimensi persepsi multidimensional yang terkait dengan struktur, proses dan *outcome* layanan, sedangkan ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima oleh klien. Ketidakpuasan adalah kekecewaan. Ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan diungkapkan dalam bentuk keluhan, protes, kemarahan, surat terbuka dalam media masa, pengaduan kepada ikatan profesi sampai pengaduan ke pengadilan dengan tuntutan mal praktek. Kepuasan atau ketidakpuasan layanan rumah sakit berhubungan dengan dokter, perawat atau petugas lain rumah sakit, aspek hubungan antar manusia, kebersihan, kenyamanan atau kemudahan fasilitas dan lingkungan, peralatan dan perlengkapan, dan biaya pengobatan. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan konsumen yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau karyawan, keterlambatan layanan oleh dokter atau perawat,

dokter tertentu sukar ditemukan, dokter kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan “hotel” di rumah sakit, kebersihan dan ketertiban lingkungan. Sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan komunikasi tinggi peringkatnya dalam kepuasan oleh konsumen Tidak jarang kita mengalami, sekalipun keluarganya merasa *out come* tidak sesuai dengan harapannya, namun ia cukup puas dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya. Sebaliknya sering kali ketidakpuasan klien sebenarnya berpangkal dari sikap petugas yang tidak acuh dan tidak ramah. Oleh karena itu ada instrument monitor atau umpan balik dapat berupa *survey* kepuasan klien melalui laporan-laporan, observasi, wawancara, kotak saran dan kuesioner.

Dalam diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $(\bar{\bar{X}}, \bar{\bar{Y}})$, dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut, sedangkan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada 20 faktor/atribut yang disimbulkan sebagai K, jadi K= 20. Dengan demikian rumus selanjutnya:

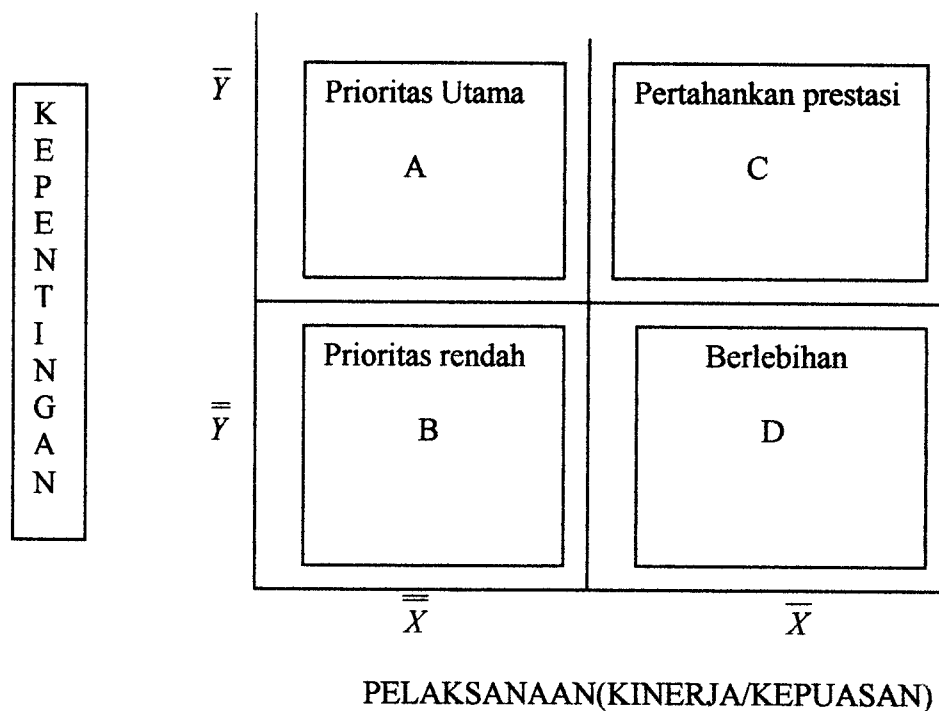
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K: Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam hal ini K=20).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar di bawah ini.

Diagram Kartesius (gambar II.1)



Sumber: Prof. J. Supranto, MA (2001), "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan".

Keterangan:

A. Menunjukkan faktor/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting,

namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga konsumen kecewa/tidak puas. Penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting bagi konsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

- B. Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dan telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dinilai masih kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan
- D. Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan akan tetapi menjadi lebih mahal. Kurang penting tetapi sangat memuaskan.

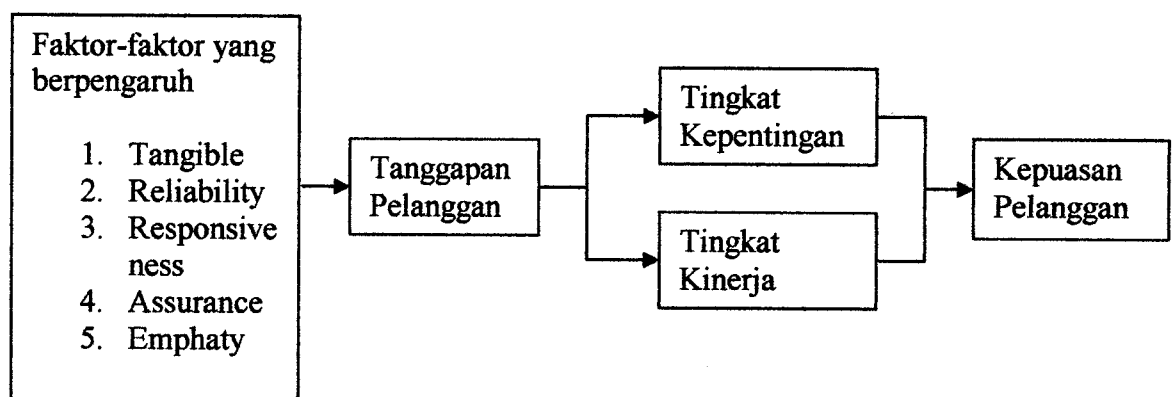
2.3 Kerangka Berpikir

Untuk menilai pelayanan di ruang rawat inap terhadap kepuasan pelanggan di gunakan 10 dimensi *servqual*. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan dari pelayanan yang

diterima atau dirasakan dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan (gap ke-5).

1. Jika harapan itu terlampaui dari pelayanan tersebut, dirasakan sebagai kualitas yang luar biasa atau sangat memuaskan.
2. Jika harapan tidak terpenuhi, kualitas pelayanan tersebut dianggap tidak dapat diterima atau mengecewakan konsumen dan jika harapan sama dengan pelayanan yang dirasakan, kualitas memuaskan.

Konsep kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan



sumber: Parasuraman, Zeithmal dan Berry, 1990 "Delivering Quality Service"

2.4 Hipotesis Operasional

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pernyataan penelitian. Berikut ini diajukan rumusan hipotesis:

1. Semua atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi konsumen.

2. Semua atribut-atribut pelayanan jasa kesehatan pelaksanaannya telah dapat dikatakan sangat baik bagi konsumen.
3. Semua konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa kesehatan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, metode yang dilakukan meliputi penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Penelitian lapangan dimaksudkan untuk mendapatkan data dengan melalui pengamatan langsung kepada kegiatan operasional Rumah Sakit Panti Rapih, baik berupa penyebaran kuesioner maupun wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit. Sedang studi kepustakaan, dimaksudkan untuk menggali informasi literatur yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian dan juga sebagai landasan teori penelitian ini.

3.1.1 Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian adalah Rumah Sakit Panti Rapih (RSPR), Lokasi penelitian adalah jl. Cik Ditiro Yogyakarta 55223.

3.1.2 Ruang lingkup

Mengingat kondisi, waktu dan biaya yang terbatas maka penelitian ini hanya diajukan kepada konsumen pengguna jasa kesehatan di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

3.1.3 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan data dari populasi yang dituju.

Metode pengumpulan data dapat diambil melalui beberapa macam terdiri dari:

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau orang langsung meneliti objek (Supranto, S., 1981). Data ini dapat dikumpulkan melalui:
 1. Wawancara yang dilakukan terhadap konsumen untuk mendapatkan data mengenai penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan dan kebutuhan serta keinginan mereka.
 2. Kuesioner yang dilakukan dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden sebagai konsumen.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk jadi seperti publikasi laporan-laporan berkala. Literatur, referensi, artikel ilmiah dan berbagai laporan yang telah diteliti oleh orang lain (Supranto, J., 1981)

Definisi atribut ke-1 yang diamati dan penilaian akan kualitas pelayanan rumah sakit baik pelayanan jasa kesehatan maupun pelayanan fasilitas-fasilitas pelayanan jasa terhadap konsumen adalah penilaian kepuasan dalam hal:

1. Pelayanan dokter, paramedis dan karyawan.
2. Pelayanan lingkungan dan ruangan.
3. Pelayanan makanan.

3.1.4 Populasi dan Sampel

- ❖ Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit atau satuan-satuan individu yang hendak diduga. Dalam hal ini populasinya mencakup konsumen yang pernah menggunakan fasilitas jasa kesehatan Rumah Sakit Panti Rapih kelas VIP. Karena jumlah anggota populasi sangat banyak (tak terhingga), maka dalam penelitian ini hanya akan dilakukan sampling.
- ❖ Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki yaitu konsumen yang berada pada ruang rawat inap kelas VIP minimal 3 x 24 jam baik pasien maupun keluarga yang menunggu pasien.

3.1.5 Penentuan Jumlah Sampel

Mengingat keterbatasan waktu serta biaya, maka ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini sebesar 100 sampel. Jumlah ini diharapkan dapat mewakili persepsi sebagian besar dari konsumen Rumah Sakit Panti Rapih. Perkiraan jumlah sampel ini didasarkan karena sudah melampaui jumlah minimum yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n : \frac{z^2 \times p \times q}{D^2}$$

Dimana:

n: jumlah sampel

p: Bed occunpanci Rate (BOR) dalam %

$q: 1-p$

D: persentase perkiraan kekeliruan: 10%

Z: standar deviasi 1,96

3.1.6 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah metode non random dengan purposive sampling. Menggunakan metode non random dengan purposive sampling ini digunakan karena sample yang akan diambil telah diseleksi terlebih dahulu dengan memasukkan kriteria-kriteria yang telah disyaratkan untuk responden. Kriteria yang disyaratkan antara lain pasien dan keluarga yang berada pada rawat inap kelas VIP dan sudah diijinkan untuk pulang dan dalam perawatan minimal 3x24 jam.

Pengambilan sampel dilakukan selama bulan April-Mei dengan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan proses pengambilan sampel dilakukan setiap hari. Untuk menjaga emosi para konsumen kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih sebelum melakukan pengambilan sampel peneliti melakukan konsultasi dan izin terlebih dahulu pada suster yang sedang berjaga untuk mengetahui sekiranya kamar nomor berapa yang bisa diambil sampel pada yang tersebut. Hal ini dilakukan agar dalam menjawab pertanyaan konsumen dapat memberikan jawaban dengan baik sesuai dengan apa yang mereka rasakan.

3.1.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif, dengan menggunakan tehnik korelasi *product moment* (untuk uji validitas) dan cronbach alpha (untuk uji reliabilitas) berdasarkan kuesioner untuk konsumen atau pasien Rumah Sakit Panti Rapih. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut mencakup 5 dimensi jasa yang digunakan dalam penelitian yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*. Meskipun kuesioner yang digunakan telah memiliki validitas dan reliabilitas yang baik, namun dalam penelitian ini tetap dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk meyakinkan bahwa alat ukur tersebut dapat diterapkan.

3.1.8 Alat Analisis

❖ Diagram Kartesius

Dalam diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $(\bar{X}, \bar{Y})$, dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pasien seluruh faktor atau atribut, sedangkan $\bar{Y}$ adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada 20 faktor/atribut yang disimpulkan sebagai K, jadi $K=20$. Dengan demikian rumus selanjutnya:

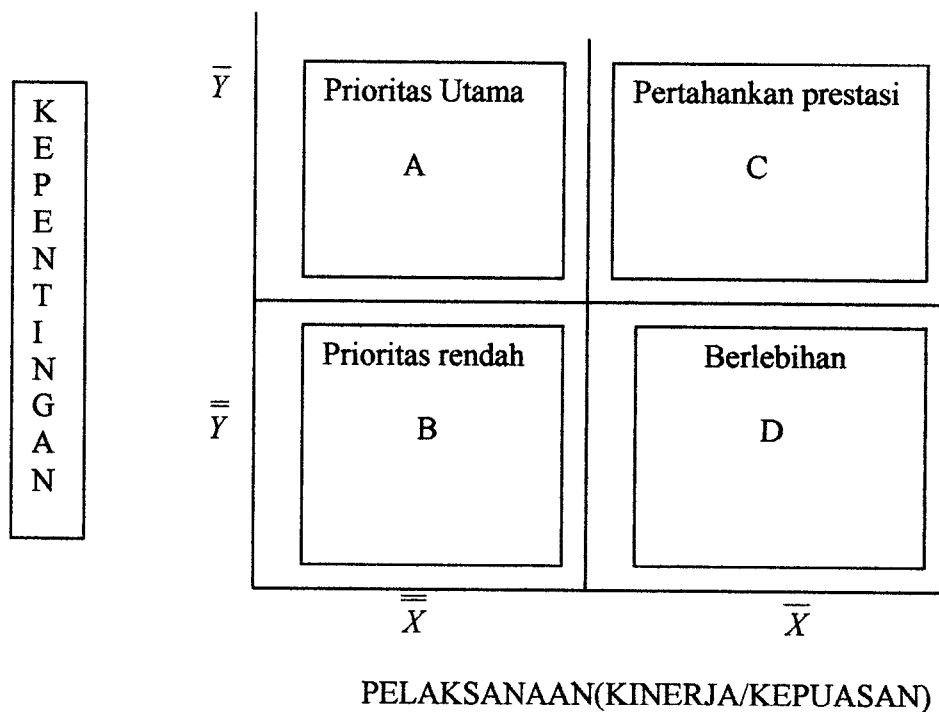
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K: Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam hal ini K=20).

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar di bawah ini.

Diagram Kartesius (gambar III.1)



Sumber: Prof. J. Supranto, MA (2001), "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan".

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga konsumen kecewa/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran 100 kuesioner yang dibagikan kepada konsumen kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih sebagai respondennya, kemudian dilakukan pengolahan data dan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Untuk menjawab rumusan masalah yang telah di sebutkan pada bab I, maka digunakan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan pelanggan (John A. Martila dan John C james dalam J Supranto, 2001:239)

4.1 Analisa kualitatif

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang merupakan konsumen kelas VIP dari Rumah Sakit Panti Rapih dibagi dalam tiga kategori sebagai klasifikasi kontrol yaitu yang di dasarkan pada jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Berikut ini akan disajikan klasifikasi responden berdasarkan usia dari para konsumen yang menggunakan jasa kelas VIP RSPT.

Tabel 4.1
Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	35	35%
Wanita	65	65%
Total	100	100%

Sumber: Hasil kuesioner

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 35 orang pria (35%) dan 65 orang wanita (65%).

Berikut ini disajikan tabel data mengenai umur dari konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel 4.2
Klasifikasi responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Prosentase
<25	21	21%
26-35	26	26%
36-44	23	23%
>45	30	30%
Total	100	100%

Sumber: Hasil kuesioner

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 21 orang (21%) berusia <25 tahun, 26 orang (26%) berusia 26-35, 23 orang (23%) berusia 36-44, dan 30 orang (30%) berusia 45 tahun keatas.

Berikut ini akan disajikan tabel data mengenai jenis pekerjaan dari responden penelitian ini.

Tabel 4.3
Klasifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Tidak Bekerja	10	10%
Pelajar/mahasiswa	17	17%
Wiraswasta	36	36%
Pegawai Negeri/ABRI	13	13%
Pegawai Swasta	24	24%
Total	100	100%

Sumber : Hasil kuesioner

Dari data tersebut dapat diketahui variasi dari pekerjaan responden (konsumen). Jumlah terbesar pengguna jasa di kelas VIP rumah sakit ini adalah dari kalangan wiraswasta sebanyak 36 orang (36%), kemudian dari kalangan pegawai swasta sebanyak 24 orang (24%). Responden yang bekerja sebagai Pelajar/mahasiswa sebanyak 17 orang (17%), dari kalangan pegawai negeri sebanyak 13 orang (13%), dan sisanya 10 orang (10%) dari kalangan yang tidak bekerja.

4.1.2 Analisis Tangible

Dimensi *tangible* merupakan bukti fisik yang dimiliki rumah sakit, dalam penelitian ini diukur dengan empat butir pertanyaan, untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan. Pertanyaan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kenyamanan kamar yang saudara tempati. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pertanyaan tersebut adalah 67% menjawab sangat penting, 30% menjawab penting, dan 3% menjawab

cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan bagi konsumen 30% menjawab sangat baik, 53% menjawab baik, 16% menjawab cukup baik dan sisanya 1% menjawab tidak baik.

2. Kebersihan lingkungan sekitar kamar. Jawaban dari responden mengenai hal ini untuk tingkat kepentingan 58% menjawab sangat penting, 42% menjawab penting. Sedangkan untuk kinerja/kepuasan bagi pasien 45% menjawab sangat baik, 42% menjawab baik, 13% menjawab cukup baik.
3. Fasilitas publik. Jawaban mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 36% menjawab sangat penting, dan 49% menjawab penting, 13% menjawab cukup penting, dan 2% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut bagi konsumen adalah 23% menjawab sangat baik, 46% menjawab baik, 28% menjawab cukup baik, dan sisanya 3% menjawab tidak baik.
4. Peralatan medis yang dimiliki. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 74% menjawab sangat penting, 24% menjawab penting, 1% menjawab cukup penting, dan sisanya 1% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 25% menjawab sangat baik, 47% menjawab baik, dan sisanya 28% menjawab cukup baik.

4.1.3 Analisis Reliability

Untuk mengukur *reliability* dari kualitas layanan rumah sakit di gunakan empat butir pernyataan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan bagi responden. Pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan petugas dalam menangani saudara. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 61% menjawab sangat penting, 32% menjawab penting, dan sisanya 7% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 25% menjawab sangat baik, 39% menjawab baik, 35% menjawab cukup baik, dan sisanya 1% menjawab tidak baik.
2. Keramahan petugas penerima. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 42% menjawab sangat penting, 51% menjawab penting, 6% menjawab cukup penting, dan 1% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 29% menjawab sangat baik, 41% menjawab baik, 26% menjawab cukup baik, 26% menjawab tidak baik dan sisanya 1% menjawab sangat tidak baik.
3. Penjelasan petugas penerima. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 59% menjawab sangat penting, 40% menjawab penting, dan sisanya 1% menjawab cukup

penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 44% menjawab sangat baik, 41% menjawab baik, dan sisanya 15% menjawab cukup baik.

4. Ketepatan informasi yang diberikan. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 44% menjawab sangat penting, 40% menjawab penting, 13% menjawab cukup penting, dan sisanya 3% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 25% menjawab sangat baik, 42% menjawab baik, 31% menjawab cukup baik, dan sisanya 2% menjawab tidak baik.

4.1.4 Analisis Responsiveness

Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi untuk mengukur kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan dengan tanggap. Pengukuran *responsiveness* dari kualitas layanan rumah sakit digunakan empat butir pernyataan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan bagi konsumen. Pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesiediaan membantu pasien. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 56% menjawab sangat penting, 40% menjawab penting, dan sisanya 4% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan

tersebut adalah 40% menjawab sangat baik, 46% menjawab baik, dan sisanya 14% menjawab cukup baik.

2. Menangani keluhan konsumen dengan cepat. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 64% menjawab sangat penting, 30% menjawab penting dan sisanya 6% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 22% menjawab sangat baik, 44% menjawab baik, 29% menjawab cukup baik, 4% menjawab tidak baik, dan sisanya 15 menjawab sangat tidak baik.
3. Respon cepat terhadap permintaan. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 90% menjawab sangat penting, dan 10% menjawab penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 42% menjawab sangat puas, 41% menjawab puas, dan sisanya 14% menjawab cukup puas.
4. Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang diderita. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 62% menjawab sangat penting, 32% menjawab penting, 6% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 16% menjawab sangat baik, 47% menjawab baik, 31% menjawab cukup baik, 4% menjawab tidak baik, dan sisanya 2% menjawab sangat tidak baik.

4.1.5 Analisis Assurance

Assurance merupakan pelayanan yang berupa kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pihak rumah sakit. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari rumah sakit dalam dimensi ini diukur dengan empat pernyataan sebagai berikut:

1. Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 49% menjawab sangat penting, 40% menjawab penting, 10% menjawab cukup penting, dan 1% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 33% menjawab sangat baik, 44% menjawab baik, 21% menjawab cukup baik, dan sisanya 2% menjawab tidak baik.
2. Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 57% menjawab sangat penting, 32% menjawab penting, dan sisanya 11% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 24% menjawab sangat baik, 51% menjawab baik, 21% menjawab cukup baik, 3% menjawab tidak baik, dan sisanya 1% menjawab sangat tidak baik.
3. Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 71% menjawab sangat

penting, 26% menjawab penting 2% menjawab cukup penting, dan sisanya 1% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 34% menjawab sangat baik, 36% menjawab baik, dan sisanya 30% menjawab cukup baik.

4. Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 51% menjawab sangat penting, 43% menjawab penting, dan sisanya 6% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 29% menjawab sangat baik, 43% menjawab baik, 24% menjawab cukup baik, dan sisanya 4% menjawab tidak baik.

4.1.6 Analisis Emphaty

Emphaty merupakan kemampuan rumah sakit dalam kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan dari rumah sakit diukur dengan empat butir pernyataan sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 69% menjawab sangat penting, 23% menjawab penting, 6% menjawab cukup penting, dan sisanya 2% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 32% menjawab sangat baik, 49% menjawab

baik, 12% menjawab cukup baik, 6% menjawab tidak baik, dan sisanya 1% menjawab sangat tidak baik.

2. Dokter bisa melayani konsumen dengan objektif. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 61% menjawab sangat penting, 33% menjawab penting dan sisanya 6% menjawab cukup penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 44% menjawab sangat baik, 32% menjawab baik, dan sisanya 24% menjawab cukup baik.
3. Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 67% menjawab sangat penting, 28% menjawab penting, 4% menjawab cukup penting, dan sisanya 1% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 28% menjawab sangat baik, 40% menjawab baik, 27% menjawab cukup baik, dan 5% menjawab tidak baik.
4. Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen. Jawaban responden mengenai tingkat kepentingan atas pernyataan tersebut adalah 54% menjawab sangat penting, 37% menjawab penting, 8% menjawab cukup penting, dan sisanya 1% menjawab tidak penting. Sedangkan untuk tingkat kinerja/kepuasan atas pernyataan tersebut adalah 21% menjawab sangat baik, 44% menjawab baik, 31%

menjawab cukup baik, dan 3% menjawab tidak baik, dan sisanya 1% menjawab sangat tidak baik.

4.2 Analisis kuantitatif

4.2.1 Uji validitas

Validitas adalah ukuran ketepatan suatu alat ukur yang dapat mengukur secara tepat besar-besaran yang seharusnya diukur. Uji validitas *instrument* ini merupakan prosedur pengujian untuk melihat apakah pernyataan atau pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dapat mengukur dengan tepat atau tidak. Uji ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi/skor masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*.

Untuk mengetahui validitas butir item digunakan taraf signifikan 5%. Artinya suatu butir item dikatakan valid jika koefisien korelasi dalam tabel (rt) pada taraf signifikansi 5%. Korelasi product moment dilakukan dengan bantuan komputer program spss. Salinan hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel 4.4.

Hasil pengujian menghasilkan nilai koefisien korelasi dari masing-masing butir pernyataan secara keseluruhan baik untuk tingkat kepentingan, tingkat kinerja/kepuasan keseluruhan dimensi lebih besar dari koefisien korelasi dalam tabel pada taraf signifikansi 5% yaitu lebih besar dari 0,195 (N=100). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dalam pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid.

Tabel 4.4
Hasil uji Validitas
Tingkat Kepentingan dan kinerja

Butir	Rh		Rt 5% N=100	Keterangan
	Kepentingan	Kinerja		
DIM 1-1	0,5419	0,5495	1,95	Valid
DIM 1-2	0,4529	0,4028	1,95	Valid
DIM 1-3	0,5161	0,5843	1,95	Valid
DIM 1-4	0,5056	0,5421	1,95	Valid
DIM 2-5	0,5126	0,5323	1,95	Valid
DIM 2-6	0,5644	0,5191	1,95	Valid
DIM 2-7	0,5114	0,3526	1,95	Valid
DIM 2-8	0,4342	0,4572	1,95	Valid
DIM 3-9	0,4139	0,3720	1,95	Valid
DIM 3-10	0,4695	0,5772	1,95	Valid
DIM 3-11	0,5642	0,6713	1,95	Valid
DIM 3-12	0,5016	0,5049	1,95	Valid
DIM 4-13	0,5110	0,3669	1,95	Valid
DIM 4-14	0,5040	0,5846	1,95	Valid
DIM 4-15	0,4261	0,6545	1,95	Valid
DIM 4-16	0,5119	0,6577	1,95	Valid
DIM 5-17	0,5826	0,5052	1,95	Valid
DIM 5-18	0,4108	0,3545	1,95	Valid
DIM 5-19	0,6025	0,4936	1,95	Valid
DIM 5-20	0,5433	0,4728	1,95	Valid

Sumber lampiran hal: 102

4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur. Kuesioner dinyatakan *reliable* apabila memberikan hasil yang sama bila dipakai untuk mengukur ulang. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah dengan koefisien alpha. Berdasarkan perhitungan reliabilitas dengan komputerisasi bila mendekati 1,00 maka *instrument* tersebut semakin tinggi konsistensi internal

reliabilitasnya dan apabila nilai cronbach alpha $> 0,5$ maka dikategorikan reliabel atau handal. Berikut ini adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas
Berdasar Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Variabel	Alpha kepentingan	Alpha kinerja	Keterangan
Tangible	0,7078	0,7283	Reliable
Reliability	0,7072	0,6814	Reliable
Responsiveness	0,7000	0,7365	Reliable
Assurance	0,6994	0,7635	Reliable
Emphaty	0,7399	0,6743	Reliable

Sumber Lampiran hal: 102

Uji reliabilitas pada kepuasan secara keseluruhan dari lima dimensi dan satu pernyataan tentang kepuasan atas semua pelayanan rumah sakit, hasil alphanya adalah 0,7018 dan ini lebih besar dari 0,5 yang berarti bahwa pernyataan tentang kepuasan tersebut adalah *reliable*. Dari hasil uji reliabilitas mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semuanya menunjukkan bahwa nilai alpha masing-masing dimensi nilainya lebih besar dari 0,5 yang berarti *reliable*.

4.2.3 Analisis Tangible

1. Kenyamanan kamar yang saudara tempati.

Bagian ini menjelaskan mengenai tingkat kepentingan secara rinci. Untuk kenyamanan kamar yang di tempati sebisa mungkin pihak rumah sakit lebih menjaga agar kenyamanan dalam kamar tetap terjaga. Hal ini

merupakan tanggung jawab rumah sakit terhadap konsumennya. Dari seratus responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat kepentingan dari faktor kenyamanan kamar yang ditempati. Sebagaimana yang tertera pada Tabel 4.6. Sedangkan penilaian responden terhadap kinerja rumah sakit ada pada Tabel 4.7.

Tabel 4.6
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Kamar Yang Ditempati

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
67	30	3	0	0	464

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: $464 = (67 \times 5) + (30 \times 4) + (3 \times 3)$

Tabel 4.7
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Kenyamanan Kamar Rumah Sakit

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
30	53	16	1	0	412

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 412 = $(30 \times 5) + (53 \times 4) + (16 \times 3) + (1 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 88,79% yang diperoleh dari $\frac{412}{464} \times 100\%$

2. Kebersihan lingkungan sekitar kamar

Berikut ini akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan Responden terhadap kebersihan lingkungan sekitar kamar pada Tabel 4.8.

Dan selanjutnya akan disajikan pula penilaian responden terhadap kebersihan lingkungan sekitar kamar pada Tabel 4.9.

Tabel 4.8
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Kebersihan Lingkungan Sekitar Kamar

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
58	42	0	0	0	458

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 458 = $(58 \times 5) + (42 \times 4)$

Tabel 4.9
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Kebersihan Lingkungan Sekitar kamar

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
45	42	32	0	0	432

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 432 = $(45 \times 5) + (42 \times 4) + (32 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 94,32% yang diperoleh dari $\frac{432}{458} \times 100\%$

3. Fasilitas publik

Berikut ini akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas publik pada Tabel 4.10. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian responden terhadap fasilitas publik yang mereka gunakan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.10
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Fasilitas Publik

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
36	49	13	2	0	419

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 419 = $(36 \times 5) + (49 \times 4) + (13 \times 3) + (2 \times 2)$

Tabel 4.11
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Fasilitas Publik

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak baik	Bobot
23	46	28	3	0	389

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 389 = $(23 \times 5) + (46 \times 4) + (28 \times 3) + (3 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 92,84% yang diperoleh dari $\frac{389}{419} \times 100\%$

4. Peralatan medis yang dimiliki

Bagian ini menjelaskan mengenai tingkat kepentingan secara rinci. Untuk peralatan medis yang dimiliki sebisa mungkin pihak rumah sakit lebih melengkapi, memperbaharui peralatan yang dimilikinya sehingga pelayanan terhadap konsumen dapat maksimal. Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap peralatan medis yang dimiliki pada Tabel 4.12. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian responden terhadap peralatan medis yang dimiliki pada tabel 4.13.

Tabel 4.12
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Peralatan Medis Yang Dimiliki

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat tidak Penting	Bobot
74	24	1	1	0	471

Sumber: Hasil Kuesioner

Keterangan: Angka 471 = $(74 \times 5) + (24 \times 4) + (1 \times 3) + (1 \times 2)$

Tabel 4.13
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Peralatan Medis Yang Dimiliki

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
25	47	28	0	0	397

Sumber: Hasil Kuesioner

Keterangan: Angka 397 = $(25 \times 5) + (47 \times 4) + (28 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar 84,29% yang diperoleh dari $\frac{397}{471} \times 100\%$

4.2.3 Analisis Reliability

1. Kecepatan petugas dalam melayani saudara

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap kecepatan petugas dalam melayani pada Tabel 4.14. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja kecepatan petugas dalam melayani konsumen pada Tabel 4.15.

Tabel 4.14
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Melayani Responden

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
61	32	7	0	0	454

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 454 = $(61 \times 5) + (32 \times 4) + (7 \times 3)$

Tabel 4.15
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Kecepatan Petugas Dalam Melayani Responden

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
25	39	35	1	0	388

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 388 = $(25 \times 5) + (39 \times 4) + (35 \times 3) + (1 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar

$$85,46\% \text{ yang diperoleh dari } \frac{388}{454} \times 100\%$$

2. Keramahan petugas Penerima

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap keramahan petugas penerima pada Tabel 4.16. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja keramahan petugas penerima pada Tabel 4.17.

Tabel 4.16
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Keramahan Petugas Penerima

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
42	51	6	1	0	434

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 434 = $(42 \times 5) + (51 \times 4) + (6 \times 3) + (1 \times 2)$

Tabel 4.17
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Keramahan Petugas Penerima

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
29	41	26	3	1	394

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 394 = $(29 \times 5) + (41 \times 4) + (26 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 90,78% yang diperoleh dari $\frac{394}{434} \times 100\%$

3. Penjelasan petugas penerima

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap penjelasan petugas penerima pada Tabel 4.18 Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja penjelasan petugas penerima pada Tabel 4.19.

Tabel 4.18
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Penjelasan Petugas Penerima

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
59	40	1	0	0	458

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 458 = $(59 \times 5) + (40 \times 4) + (1 \times 3)$

Tabel 4.19
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Penjelasan Petugas Penerima

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
44	41	15	0	0	429

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 429 = $(44 \times 5) + (41 \times 4) + (15 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar

93,67% yang diperoleh dari $\frac{429}{458} \times 100\%$

4. Ketepatan informasi yang diberikan

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap ketepatan informasi yang diberikan pada Tabel 4.20. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja ketepatan informasi yang diberikan pada Tabel 4.21.

Tabel 4.20
Tingkat Kepentingan Responden
Ketepatan Informasi Yang Diberikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
44	40	13	3	0	425

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 425 = $(44 \times 5) + (40 \times 4) + (13 \times 3) + (3 \times 2)$

Tabel 4.21
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Ketepatan Informasi Yang Diberikan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
25	42	31	2	0	390

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 390 = $(25 \times 5) + (42 \times 4) + (31 \times 3) + (2 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 91,76% yang diperoleh dari $\frac{390}{425} \times 100\%$

4.2.4 Analisis Responsiveness

1. Kesiediaan membantu konsumen

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap kesiediaan membantu konsumen pada Tabel 4.22. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja kesiediaan membantu konsumen pada Tabel 4.23.

Tabel 4.22
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Kesiediaan Membantu Konsumen

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
56	40	4	0	0	452

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 452 = $(56 \times 5) + (40 \times 4) + (4 \times 3)$

Tabel 4.23
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Kesiediaan Membantu Konsumen

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
40	46	14	0	0	426

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 426 = $(40 \times 5) + (46 \times 4) + (14 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 94,25% yang diperoleh dari $\frac{426}{452} \times 100\%$

2. Menangani keluhan konsumen dengan cepat

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap menangani keluhan konsumen dengan cepat pada Tabel 4.24.

Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja menangani keluhan konsumen dengan cepat pada Tabel 4.25.

Tabel 4.24
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Menangani Keluhan Konsumen Dengan Cepat

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
64	30	6	0	0	458

Sumber: Hasil kuesiner

Keterangan : Angka 458 = $(64 \times 5) + (30 \times 4) + (6 \times 3)$

Tabel 4.25
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Menangani Keluhan Konsumen Dengan Cepat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
22	44	29	4	1	382

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 382 = $(22 \times 5) + (44 \times 4) + (29 \times 3) + (4 \times 2) + (1 \times 1)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 83,41% yang diperoleh dari $\frac{382}{458} \times 100\%$

3. Respon cepat terhadap permintaan

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan responden terhadap respon cepat terhadap permintaan pada Tabel 4.26. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja respon cepat terhadap permintaan pada Tabel 4.27.

Tabel 4.26
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Respon Cepat Terhadap Permintaan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
62	32	6	0	0	456

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 456 = $(62 \times 5) + (32 \times 4) + (6 \times 3)$

Tabel 4.27
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Respon Cepat Terhadap Permintaan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
16	47	31	4	2	371

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka = $(16 \times 5) + (47 \times 4) + (31 \times 3) + (4 \times 2) + (2 \times 1)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar

81,36% yang diperoleh dari $\frac{371}{456} \times 100\%$

4. Menjawab pertanyaan pasien mengenai penyakit yang diderita

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang diderita pada Tabel 4.28. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang diderita pada Tabel 4.29.

Tabel 4.28
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Menjawab Pertanyaan Konsumen Mengenai
Penyakit Yang Diderita

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
49	40	10	1	0	437

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 437 = $(49 \times 5) + (40 \times 4) + (10 \times 3) + (1 \times 2)$

Tabel 4.29
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Terhadap Menjawab Pertanyaan Konsumen Mengenai
Penyakit Yang Diderita

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
33	44	21	2	0	408

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 408 = $(33 \times 5) + (44 \times 4) + (21 \times 3) + (2 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar

93,36% yang diperoleh dari $\frac{408}{437} \times 100\%$

4.2.5 Analisis Assurance

1. Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan pada Tabel

4.30. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja dokter dan

perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan pada Tabel 4.31.

Tabel 4.30
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Dokter Dan Perawat Mampu Merawat Konsumen
Dengan Ramah Dan Sopan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
73	24	3	0	0	470

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 470 = $(73 \times 5) + (24 \times 4) + (3 \times 3)$

Tabel 4.31
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Dokter Dan Perawat Mampu Merawat Konsumen Dengan Ramah
Dan Sopan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
51	40	9	0	0	442

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 442 = $(51 \times 5) + (40 \times 4) + (9 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar

94,04% yang diperoleh dari $\frac{442}{470} \times 100\%$

2. Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen pada Tabel

4.32. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja

memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen pada Tabel 4.33.

Tabel 4.32
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Memberikan Jaminan Keamanan Pelayanan Kepada
Konsumen

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
57	32	11	0	0	446

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 446 = $(57 \times 5) + (32 \times 4) + (11 \times 3)$

Tabel 4.33
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Memberikan Jaminan Keamanan Pelayanan Kepada
Konsumen

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
24	51	21	3	1	394

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 394 = $(24 \times 5) + (51 \times 4) + (21 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 88,34% yang diperoleh dari $\frac{394}{446} \times 100\%$

3. Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat pada Tabel 4.34. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap

kinerja memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat pada Tabel 4.35.

Tabel 4.34
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Memiliki Peralatan Laboratorium Yang Memberikan Hasil
Pemeriksaan Yang Tepat Dan Akurat

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
71	26	2	1	0	467

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 467 = $(71 \times 5) + (26 \times 4) + (2 \times 3) + (1 \times 2)$

Tabel 4.35
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Memiliki Peralatan Laboratorium Yang Memberikan Hasil
Pemeriksaan Yang Tepat Dan Akurat

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
34	36	30	0	0	404

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 404 = $(34 \times 5) + (36 \times 4) + (30 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar 86,51% yang diperoleh dari $\frac{404}{467} \times 100\%$

4. Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan pada Tabel 4.36. Selanjutnya akan disajikan pula

penilaian terhadap kinerja memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit pasien selama mengalami perawatan pada Tabel 4.37.

Tabel 4.36
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Memberikan Penilaian Mengenai Perkembangan Penyakit
Konsumen Selama Mengalami Perawatan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
51	43	6	0	0	445

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 445 = $(51 \times 5) + (43 \times 4) + (6 \times 3)$

Tabel 4.37
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Memberikan Penilaian Mengenai Perkembangan Penyakit
Konsumen Selama Mengalami Perawatan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
29	43	24	4	0	397

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 397 = $(29 \times 5) + (43 \times 4) + (24 \times 3) + (4 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian sebesar 89,21% yang diperoleh dari $\frac{397}{445} \times 100\%$

4.2.5 Analisis Emphaty

1. Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen

pada Tabel 4.38. Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen pada Tabel 4.39.

Tabel 4.38
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Memberikan Pelayanan Tanpa Melihat Status maupun
Kedudukan Konsumen

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
69	23	6	2	0	459

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 459 = $(69 \times 5) + (23 \times 4) + (6 \times 3) + (2 \times 2)$

Tabel 4.39
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Memberikan Pelayanan Tanpa Melihat Status maupun
Kedudukan Konsumen

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
32	49	12	6	1	405

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 405 = $(32 \times 5) + (49 \times 4) + (12 \times 3) + (6 \times 2) + (1 \times 1)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 88,24% yang diperoleh dari $\frac{405}{459} \times 100\%$

2. Dokter bisa melayani konsumen dengan objektif

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan dokter bisa melayani konsumen dengan objektif pada Tabel 4.40. Selanjutnya akan

disajikan pula penilaian terhadap kinerja dokter bisa melayani konsumen dengan objektif pada Tabel 4.41.

Tabel 4.40
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Dokter Bisa Melayani Konsumen Dengan Objektif

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
61	33	6	0	0	455

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 455 = $(61 \times 5) + (33 \times 4) + (6 \times 3)$

Tabel 4.41
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Dokter Bisa Melayani Konsumen Dengan Objektif

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
44	32	24	0	0	420

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 420 = $(44 \times 5) + (32 \times 4) + (24 \times 3)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 92,31% yang diperoleh dari $\frac{420}{455} \times 100\%$

3. Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen pada Tabel 4.42. Selanjutnya

akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen pada Tabel 4.43.

Tabel 4.42
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Dokter Bisa Memahami Kondisi Masing-Masing
Konsumen

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
67	28	4	1	0	461

Sumber: Hasil Kuesioner

Keterangan: Angka 461 = $(67 \times 5) + (28 \times 4) + (4 \times 3) + (1 \times 2)$

Tabel 4.43
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Dokter Bisa Memahami Kondisi Masing-Masing Konsumen

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
28	40	27	5	0	391

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 391 = $(28 \times 5) + (40 \times 4) + (27 \times 3) + (5 \times 2)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 84,82% yang diperoleh dari $\frac{391}{461} \times 100\%$

4. Perawat mampu memahami kebutuhan yang diperlukan konsumen

Berikut akan disajikan data mengenai tingkat kepentingan perawat mampu memahami kebutuhan yang diperlukan konsumen pada Tabel 4.44.

Selanjutnya akan disajikan pula penilaian terhadap kinerja perawat mampu memahami kebutuhan yang diperlukan konsumen pada Tabel 4.45.

Tabel 4.44
Tingkat Kepentingan Responden
Terhadap Perawat Mampu Memahami Kebutuhan Yang
Diperlukan Konsumen

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
54	37	8	1	0	444

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 444 = $(54 \times 5) + (37 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2)$

Tabel 4.45
Penilaian Responden Terhadap Kinerja
Perawat Mampu Memahami Kebutuhan Yang Diperlukan
Konsumen

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
21	44	31	3	1	381

Sumber: Hasil kuesioner

Keterangan: Angka 381 = $(21 \times 5) + (44 \times 4) + (31 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1)$

Dari kedua data tersebut maka dapat dicapai tingkat kesesuaian

sebesar 85,81% yang diperoleh dari $\frac{381}{444} \times 100\%$

4.3 Hasil dan Pembahasan

Diagram kartesius merupakan alat analisis dari untuk mengetahui posisi masing-masing atribut tersebut. Diagram ini dibagi empat bagian, yaitu:

- A. Menunjukkan faktor/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga konsumen kecewa/tidak puas.

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Tabel 4.46
Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan
pada pada setiap item pertanyaan yang mempengaruhi pasien RSPR

No	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	ΣX	ΣY	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tki (%)
1	Kenyamanan kamar yang saudara tempati	412	464	4,12	4,64	88,79
2	Kebersihan lingkungan luar kamar	432	458	4,32	4,58	94,32
3	Fasilitas publik	389	419	3,89	4,19	92,84
4	Peralatan medis yang dimiliki	397	471	3,97	4,71	84,29
5	Kecepatan petugas dalam melayani saudara	388	454	3,88	4,54	85,46
6	Keramahan petugas penerima	394	434	3,94	4,34	90,78
7	Penjelasan petugas penerima	429	458	4,29	4,58	93,67
8	Ketepatan informasi yang diberikan	390	425	3,90	4,25	91,76
9	Kesediaan membantu pasien	426	452	4,26	4,52	94,25
10	Menangani keluhan pasien dengan cepat	382	458	3,82	4,58	83,41
11	Respon cepat terhadap permintaan	371	456	3,71	4,56	81,36
12	Menjawab pertanyaan pasien mengenai penyakit yang dideritanya	408	437	4,08	4,37	93,36
13	Dokter dan perawat mampu merawat pasien dengan ramah dan sopan	442	470	4,42	4,70	94,04
14	Memberikan jaminan keamanan pelayanan pelayanan kepada pasien	394	446	3,94	4,46	88,34
15	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat	404	467	4,04	4,67	86,51
16	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit pasien selama mengalami perawatan	397	445	3,97	4,45	89,21
17	Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pasien	405	459	4,05	4,59	88,24
18	Dokter bisa melayani pasien dengan objektif	420	455	4,20	4,55	92,31
19	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing pasien	391	461	3,91	4,61	84,82
20	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan pasien	381	444	3,81	4,44	85,81
	Rata-rata ($\bar{X}$, $\bar{Y}$ dan Tki)			4,03	4,52	89,18

Sumber lampiran hal: 93

Keterangan:

ΣX : Jumlah X

ΣY : Jumlah Y

$\bar{X}$: Rata-rata X

$\bar{Y}$: Rata-rata Y

Tki : $\frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\%$

Tabel 4.47

Perhitungan Rata-rata Variabel dari Kinerja dan Kepentingan pada untuk semua kelompok yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

No	Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	$\Sigma \bar{X}$	$\Sigma \bar{Y}$	$\bar{\bar{X}}$	$\bar{\bar{Y}}$
1	Tangibles	16,3	18,12	4,08	4,53
2	Reliability	16,01	17,71	4,00	4,43
3	Responsiveness	15,87	18,03	3,98	4,51
4	Assurance	16,37	18,28	4,09	4,57
5	Emphaty	15,97	13,37	3,99	3,44
	Rata-rata ($\bar{X}, \bar{Y}$)			4,028	4,296

Sumber: Hasil Kuesioner

Keterangan :

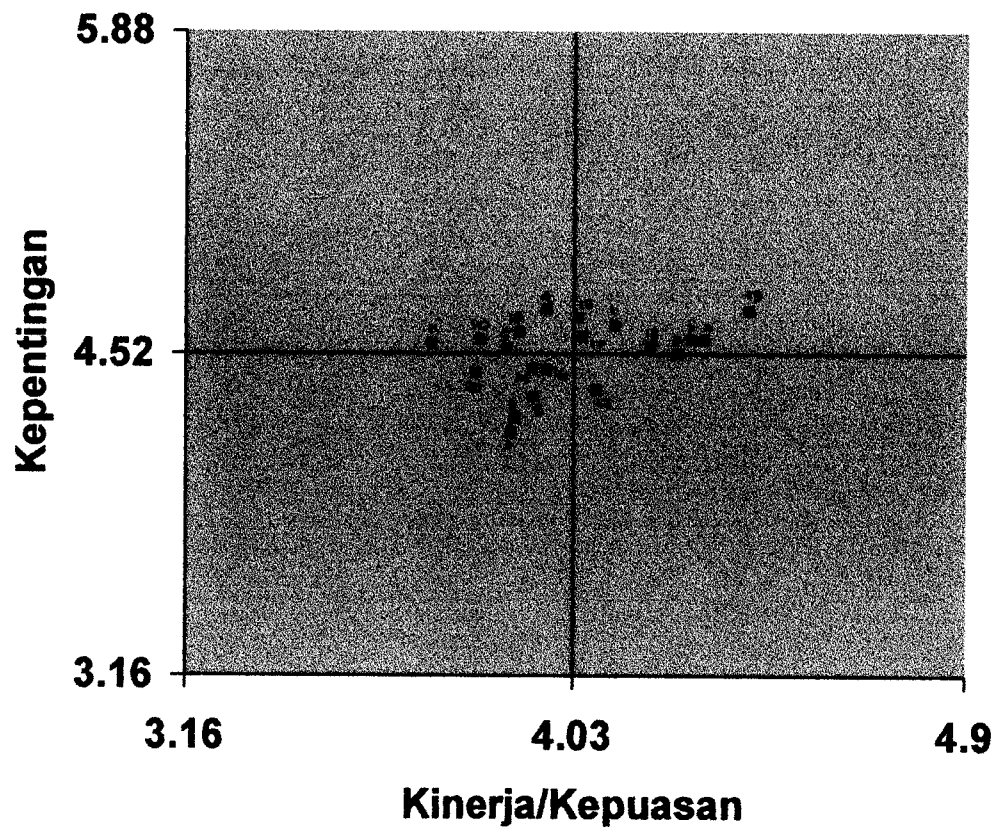
$\Sigma \bar{X}$: Jumlah $\bar{X}$

$\Sigma \bar{Y}$: Jumlah $\bar{Y}$

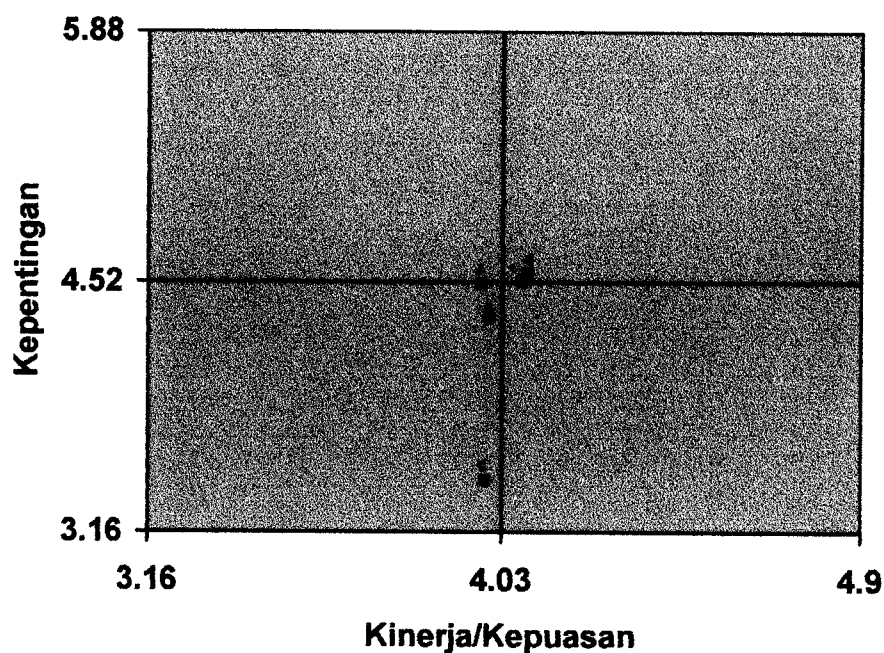
$\bar{\bar{X}}$: $\Sigma \bar{X} / 4$

$\bar{\bar{Y}}$: $\Sigma \bar{Y} / 4$

Gambar 4.1
Diagram Kartesius Dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen RSPT



Gambar 4.2
Diagram Kartesius Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan
Konsumen RSPT



Hasil pengukuran unsur jasa ini didasarkan pada tingkat kepentingan dan kinerjanya yang dapat membantu pihak rumah sakit untuk lebih mengutamakan usaha-usaha dalam memperbaiki hal atau atribut yang menurut konsumen tergolong penting, agar konsumen merasa puas. Untuk memperoleh titik-titik diagram kartesius (gambar 4.1 dan gambar 4.2), sebelumnya dilakukan perhitungan terlebih dahulu untuk memperoleh nilai rata-rata X dan Y. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.46 dan tabel 4.47

Gambar 4.1 dari diagram kartesius diatas dapat diketahui bahwa letak unsur-unsur kinerja faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien RSPR. Terbagi menjadi empat bagian. Adapun penjelasan dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

- A. Menunjukkan faktor/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga konsumen kecewa/tidak puas.

Faktor –faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- ❖ Peralatan medis yang dimiliki (4)
- ❖ Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (5)
- ❖ Menangani keluhan konsumen dengan cepat (10)
- ❖ Respon cepat terhadap permintaan (11)
- ❖ Dokter bisa memahami kondisi masing- masing konsumen (19)

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor –faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- ❖ Fasilitas umum (3)
- ❖ Keramahan petugas penerima (6)
- ❖ Ketepatan informasi yang diberikan (8)
- ❖ Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen (14)

- ❖ Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan (16)
- ❖ Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen (20)

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Faktor –faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- ❖ Kenyamanan kamar (1)
- ❖ Kebersihan lingkungan sekitar kamar (2)
- ❖ Penjelasan petugas penerima (7)
- ❖ Kesiediaan membantu konsumen (9)
- ❖ Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan (13)
- ❖ Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat (15)
- ❖ Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen (17)
- ❖ Dokter bisa melayani konsumen dengan objektif (18)

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Faktor –faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- ❖ Menjawab pertanyaan konsumwn mengenai penyakit yang diderita (12)

Gambar 4.2 dari diagram kartesius menunjukkan bahwa variabel–variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen terletak di empat bagian dari diagram. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut adalah bahwa unsur *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* yang berada pada kuadran B. Pada kuadran C terdapat unsur *tangibles* dan *assurance*.

Variabel *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* oleh pihak Rumah Sakit perlu dipertahankan, karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa puas. Variabel *tangibles* dan *assurance* dianggap kurang penting bagi konsumen, namun pelaksanaannya biasa-biasa saja.

Secara keseluruhan dari dimensi kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen atas kinerja rumah sakit, konsumen sudah merasa puas dan ini berarti dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen sudah baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jika dilihat dari nilai rata-rata atribut pelayanan RSPT (Rumah Sakit Panti Rapih) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, bahkan sangat tinggi bagi pasien. Hal ini terbukti dari nilai rata-rata skor tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) yaitu 4,52 yang mendekati bobot maksimal dari penilaian setiap jawaban untuk tingkat kepentingan yaitu 5. Akan tetapi jika dilihat dari diagram kartesius atribut yang dapat dikatakan memiliki tingkat kepentingan tinggi berada pada kuadran A dan B dan beberapa atribut yang dianggap kurang penting bagi konsumen dapat dilihat pada kuadran C dan D.
2. Jika dilihat dari nilai rata-rata atribut pelayanan RSPT pelaksanaannya sudah baik, sehingga konsumen merasa puas. Hal ini terbukti dari nilai rata-rata dari skor tingkat kinerja/kepuasan ($\bar{X}$) yaitu 4,03 yang melebihi bobot dari setiap jawaban yang ber kriteria baik yaitu 4 pada atribut tingkat kinerja/kepuasan. Akan tetapi jika dilihat dari diagram kartesius atribut yang dapat dikatakan pelaksanaannya sudah baik berada pada

kuadran B dan D dan beberapa atribut yang dianggap pelaksanaannya masih kurang baik sehingga konsumen masih merasa belum puas dapat dilihat pada kuadran A dan C.

3. Jika dilihat dari rata-rata variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada dasarnya konsumen belum merasa puas hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kepentingan 4,296 lebih tinggi dari nilai rata-rata kinerja 4,028. Akan tetapi jika dilihat dari diagram kartesius pada dasarnya konsumen sudah merasa puas hal ini dapat dilihat pada kuadran B (*Reliability, Responsiveness, dan Emphaty*). Dimana atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan pelaksanaan dari pihak rumah sakit sangat baik sehingga konsumen merasa puas. Selain itu juga ada beberapa atribut yang belum memuaskan konsumen, hal ini dapat dilihat dari kuadran C (*Tangible dan Assurance*). Dimana atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang dianggap kurang penting dan tingkat pelaksanaan kurang baik dengan kata lain atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat berguna bagi pihak Rumah Sakit, yaitu:

- A. Menunjukkan faktor/atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen,

sehingga konsumen kecewa/tidak puas. Oleh karena itu pihak rumah sakit perlu meningkatkan kinerjanya.

Faktor-atribut yang perlu diperbaiki kinerjanya adalah:

- ❖ Peralatan medis yang dimiliki (4)
- ❖ Kecepatan petugas dalam melayani konsumen (5)
- ❖ Menangani keluhan konsumen dengan cepat (10)
- ❖ Respon cepat terhadap permintaan (11)
- ❖ Dokter bisa memahami kondisi masing- masing konsumen (19)

B. Menunjukkan faktor/atribut yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor –faktor yang harus dipertahankan kinerjanya adalah:

- ❖ Fasilitas umum (3)
- ❖ Keramahan petugas penerima (6)
- ❖ Ketepatan informasi yang diberikan (8)
- ❖ Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen (14)
- ❖ Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan (16)
- ❖ Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen (20)

C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap

kurang penting dan kurang memuaskan. Meskipun demikian pihak rumah sakit harus terus meningkatkan kinerja faktor/atribut yang ada pada kuadran ini. Apabila pihak rumah sakit berhasil melaksanakannya maka hal itu akan menjadi nilai lebih yang dimiliki oleh Rumah Sakit Panti Rapih dibandingkan dengan rumah sakit yang lain, sehingga kemungkinan untuk memenangkan persaingan sangat besar setidaknya Rumah Sakit Panti Rapih akan tetap bertahan di dunia persaingan yang semakin kuat.

Faktor/atribut yang dimaksud adalah:

- ❖ Kenyamanan kamar (1)
- ❖ Kebersihan lingkungan sekitar kamar (2)
- ❖ Penjelasan petugas penerima (7)
- ❖ Kesiediaan membantu konsumen (9)
- ❖ Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan (13)
- ❖ Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat (15)
- ❖ Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen (17)
- ❖ Dokter bisa melayani konsumen dengan objektif (18)

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting tetapi sangat memuaskan. Oleh karena itu juga perlu dipertahankan

karena juga dapat dijadikan nilai lebih dibandingkan dengan rumah sakit yang lain.

Faktor –faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- ❖ Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang diderita

(12)

Daftar Pustaka

- ❖ Fandy, Tjiptono. (1997). *Prinsip prinsip Total Quality servise*. Edisi Pertama. Penerbit Audi, Yogyakarta.
- ❖ Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Prentice Hall, Inc.
- ❖ Willees, F.M. (1987). *Elements Of Operational Research*. Mc Graw – Hill Book Company (UK) Limited.
- ❖ Gitosudarmo, Indriyo.(2002). *Manajemen Operasi*. Edisi Kedua. Penerbit Bpfe, Yogyakarta.
- ❖ Suwarya. (2002). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Produk Tabungan BritAma (Studi Kasus Kantor Cabang BRI Yogyakarta Katamso)*. Tesis Magister Manajemen (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM.
- ❖ Adhiatma, Ardian. (1998). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak “Bahagia”*. Tesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Progam Pascasarjana UGM.
- ❖ Furqon, Akhmat. (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dan keinginan untuk merekomendasikan Rumah Sakit*. Tesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM.

- ❖ Irmawati, Fransisca. (2000). *Evaluasi Implementasi Strategi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. Tesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM.
- ❖ Soewarto, Soedharmono. (2002). *Analisis Kepuasan Pemegang Polis Simas Mobil Terhadap Pelayanan Jasa Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Sinar Mas Di Semarang*. Tesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM.
- ❖ Supranto , J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar*. Edisi kedua. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Questionnaire
Program S-1 Manajemen
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Konsumen
Rumah Sakit Panti Rapih
Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di kelas VIP Rumah Sakit Panti Rapih saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner berikut

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan Rumah Sakit dengan cara membandingkan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, guna memperbaiki kualitas pelayanan Rumah Sakit panti Rapih.

Kuesioner ini tidak terdapat jawaban yang benar atau salah. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi pertanyaan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu sekalian. Sebagai penelitian ilmiah maka kerahasiaan responden akan tetap terjaga.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu sekalian saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Sri Sukapti

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja)

- ❖ Nama jika berkenan :
- ❖ Jenis Kelamin :
- ❖ Umur :
 - a. < 25 tahun c. 36 - 45
 - b. 26 - 35 d. > 45 tahun
- ❖ Pekerjaan:
 - a. Tidak bekerja d. Pegawai negeri/ABRI
 - b. Pelajar/mahasiswa e. Pegawai swasta
 - c. Wiraswasta

Derajat Kepentingan

Disini, anda diminta menilai keadaan Rumah Sakit Panti Rapih berdasar skala kepentingan.

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja)

Untuk isian dibawah ini:

SP: Sangat Penting

P: Penting

CP: Cukup Penting

TP: Tidak Penting

STP: Sangat Tidak Penting

NO	<u>Tangible</u>	SP	P	CP	TP	STP
1.	Kenyamanan kamar yang saudara tempati					
2.	Kebersihan lingkungan luar kamar					
3.	Fasilitas Umum					
4.	Peralatan medis yang dimiliki					
	<u>Reliability</u>					
5.	Kecepatan petugas dalam melayani saudara					
6.	Keramahan petugas penerima					

7.	Penjelasan petugas penerima					
8.	Ketepatan informasi yang diberikan					
	<u>Responsiveness</u>					
9.	Kesediaan membantu konsumen					
10.	Menangani keluhan konsumen dengan cepat					
11.	Respon cepat terhadap permintaan					
12.	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya					
	<u>Assurance</u>					
13.	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan					
14.	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen					
15.	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat					
16.	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan					
	<u>Emphaty</u>					
17.	Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
18.	Dokter bisa melayani konsumen pasien dengan objektif					
19.	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen					
20.	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan pasien					

Derajat kinerja/pelaksanaan

Disini, anda diminta menilai keadaan Rumah Sakit Panti Rapih berdasar skala kinerja/pelaksanaan.

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling benar (satu jawaban saja)

Untuk isian dibawah ini:

SB: Sangat Baik

B: Baik

CB: Cukup Baik

TB: Tidak Baik

STB: Sangat Tidak Baik

NO	<u>Tangible</u>	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kenyamanan kamar yang saudara tempati					
2.	Kebersihan lingkungan luar kamar					
3.	Fasilitas Umum					
4.	Peralatan medis yang dimiliki					
	<u>Reliability</u>					
5.	Kecepatan petugas dalam melayani saudara					
6.	Keramahan petugas penerima					
7.	Penjelasan petugas penerima					
8.	Ketepatan informasi yang diberikan					
	<u>Responsiveness</u>					
9.	Kesediaan membantu konsumen					
10.	Menangani keluhan konsumen dengan cepat					
11.	Respon cepat terhadap permintaan					
12.	Menjawab pertanyaan konsumen mengenai penyakit yang dideritanya					

	<u>Assurance</u>					
13.	Dokter dan perawat mampu merawat konsumen dengan ramah dan sopan					
14.	Memberikan jaminan keamanan pelayanan kepada konsumen					
15.	Memiliki peralatan laboratorium yang memberikan hasil pemeriksaan yang tepat dan akurat					
16.	Memberikan penilaian mengenai perkembangan penyakit konsumen selama mengalami perawatan					
	<u>Emphaty</u>					
17.	Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen					
18.	Dokter bisa melayani konsumen dengan objektif					
19.	Dokter bisa memahami kondisi masing-masing konsumen					
20.	Perawat mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan konsumen					

Terima kasih atas kerjasama dan partisipasi anda

Case Summaries Tk. Kepentingan

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y3.9	Y3.10
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
7	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
8	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
17	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
18	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
19	4	4	3	5	3	5	5	2	4	4
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4
22	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
30	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5
31	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5
32	3	5	3	2	4	3	3	2	4	4
33	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
35	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
37	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
38	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5
40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
42	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
43	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4

Case Summaries Tk. Kepentingan

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y3.9	Y3.10
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
45	3	4	2	4	4	2	4	2	4	3
46	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
47	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
48	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
49	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
50	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
51	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
52	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4
55	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
57	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
59	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
62	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
63	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5
64	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5
65	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
66	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
68	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
69	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
71	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
72	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
73	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
74	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
76	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
77	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5
78	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
79	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
80	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
82	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4
83	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4
84	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4
85	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4
86	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5

Case Summaries Tk. Kepentingan

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y3.9	Y3.10
87		5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
88		5	5	4	5	5	5	5	3	4	3
89		4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
90		4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
91		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92		4	5	3	5	5	5	5	4	5	4
93		5	5	4	4	5	4	5	3	4	3
94		5	5	4	5	5	5	5	3	4	3
95		5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
96		4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
97		4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
98		4	5	4	5	3	4	5	5	5	5
99		4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
100		4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Case Summaries Tk. Kepentingan

	Y3.11	Y3.12	Y4.13	Y4.14	Y4.15	Y4.16	Y5.17	Y5.18	Y5.19	Y5.20
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
12	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4
13	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
17	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4
19	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4
20	4	4	3	4	5	3	5	5	5	3
21	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4
22	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3
23	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
28	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
30	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
31	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
39	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3

Case Summaries Tk. Kepentingan

	Y3.11	Y3.12	Y4.13	Y4.14	Y4.15	Y4.16	Y5.17	Y5.18	Y5.19	Y5.20
44	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
45	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2
46	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
47	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4
48	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
51	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
55	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
56	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
57	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
61	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4
64	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
65	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
66	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5
67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
69	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
70	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4
71	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
72	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
73	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
74	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
75	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
76	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
77	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
78	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
79	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
80	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
81	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
83	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
86	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4

Case Summaries Tk. Kepentingan

		Y3.11	Y3.12	Y4.13	Y4.14	Y4.15	Y4.16	Y5.17	Y5.18	Y5.19	Y5.20
87		5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
88		5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
89		5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
90		5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
91		4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
92		4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
93		4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
94		4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
95		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
96		5	5	5	5	5	5	4	-	5	5
97		5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
98		5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
99		5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
100		5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Case Summaries Kinerja

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X3.9	X3.10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	5	5	3	5	3	4	4
8	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4
9	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3
10	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
12	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4
13	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4
17	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3
18	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3
19	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5
20	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3
21	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4
24	2	3	2	3	3	2	4	2	3	1
25	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
27	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3
28	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2
29	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3
30	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
31	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2
32	3	3	2	3	3	4	3	3	5	5
33	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
34	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
35	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
36	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3
37	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
38	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2
39	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3
40	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
41	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
42	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4

Case Summaries Kinerja

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X3.9	X3.10
44	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4
45	3	3	3	3	3	2	5	5	5	2
46	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5
47	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
48	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
50	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3
51	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
52	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
53	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4
54	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4
55	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4
56	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
57	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5
58	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4
61	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5
62	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3
63	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5
64	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5
65	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5
66	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4
67	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4
68	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
71	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3
72	4	5	3	3	5	5	3	3	5	3
73	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4
74	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
75	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
77	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4
78	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5
79	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5
80	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5
81	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5
82	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4
83	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4
84	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4
85	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3
86	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4

Case Summaries Kinerja

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X3.9	X3.10
87		5	5	5	5	4	5	4	4	5	3
88		4	5	4	5	5	4	5	4	5	3
89		4	4	4	5	3	5	4	4	5	4
90		5	5	5	5	3	4	5	4	4	3
91		5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
92		5	4	5	4	4	4	3	5	4	4
93		4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
94		4	5	4	3	4	4	5	3	4	5
95		5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
96		5	4	4	3	5	5	5	3	4	5
97		5	5	4	4	3	5	4	5	4	4
98		4	5	5	4	3	4	3	3	4	3
99		4	4	5	3	5	5	4	4	4	4
100		5	5	5	5	3	5	3	4	5	5
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Case Summaries Kinerja

	X3.11	X3.12	X4.13	X4.14	X4.15	X4.16	X5.17	X5.18	X5.19	X5.20
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
8	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4
9	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3
10	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
11	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
13	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
16	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
18	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
19	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4
20	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3
21	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4
22	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3
23	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
24	1	2	4	1	3	2	2	2	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
27	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
28	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3
29	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
30	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
31	1	3	3	2	3	2	4	4	3	5
32	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4
33	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3
34	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
35	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4
36	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
38	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3
39	2	4	5	4	3	3	1	3	2	1
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
42	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
43	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4

Case Summaries Kinerja

	X3.11	X3.12	X4.13	X4.14	X4.15	X4.16	X5.17	X5.18	X5.19	X5.20
44	4	3	5	4	4	4	3	4	3	2
45	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3
46	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4
47	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5
48	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3
50	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
51	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4
54	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
55	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
57	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5
58	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4
59	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
60	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
61	5	3	4	3	3	3	5	5	3	3
62	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3
63	4	4	5	4	5	5	4	3	5	2
64	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3
65	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
66	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3
68	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2
69	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
70	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
71	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
72	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3
73	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3
74	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4
75	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5
76	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5
77	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
78	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5
79	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4
80	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
81	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3
82	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
83	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3
84	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3
85	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5
86	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3

Case Summaries Kinerja

		X3.11	X3.12	X4.13	X4.14	X4.15	X4.16	X5.17	X5.18	X5.19	X5.20
87		3	4	5	4	4	5	5	5	4	4
88		3	5	5	4	4	3	4	4	4	4
89		4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
90		4	5	5	5	3	5	4	5	5	5
91		3	5	5	3	4	4	5	5	4	5
92		4	5	5	3	4	4	4	3	5	3
93		5	5	5	3	4	3	5	3	3	3
94		4	4	5	5	5	3	4	5	3	3
95		4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
96		4	3	5	5	5	5	4	5	4	5
97		3	2	5	3	4	4	5	4	4	5
98		3	3	5	4	5	4	4	5	5	3
99		4	5	4	4	3	3	5	5	4	3
100		5	4	4	5	3	5	3	4	4	5
Total	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y1 Tk.kepentingan_ Tangible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	13.4800	1.8279	.5419	.6185
Y1.2	13.5400	2.0287	.4529	.6708
Y1.3	13.9300	1.4597	.5161	.6490
Y1.4	13.4100	1.8807	.5056	.6397

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = (.7078)

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y2 Tk.kepentingan_ Reliabililty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y2.5	13.1700	2.2637	.5126	.6329
Y2.6	13.3700	2.1546	.5644	.6003
Y2.7	13.1300	2.5183	.5114	.6455
Y2.8	13.4600	2.0085	.4342	.7031

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .7072

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y3 Tk.kepentingan_ Responsiveness

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y3.9	13.5100	2.2524	.4139	.6773
Y3.10	13.4500	2.1086	.4695	.6456
Y3.11	13.4700	1.9688	.5642	.5870
Y3.12	13.6600	1.8428	.5016	.6288

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .7000

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y4 Tk.kepentingan_ Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y4.13	13.5800	2.0036	.5110	.6251
Y4.14	13.8200	1.6642	.5040	.6273
Y4.15	13.6100	2.0181	.4261	.6697
Y4.16	13.8300	1.8193	.5119	.6176

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .6994

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y5 Tk.kepentingan_ Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y5.17	13.5900	2.1635	.5826	.6507
Y5.18	13.6400	2.6570	.4108	.7437
Y5.19	13.5700	2.3284	.6025	.6432
Y5.20	13.7400	2.2549	.5433	.6747

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .7399

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

X1 kinerja_ Tangible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	12.1800	2.8966	.5495	.6502
X1.2	11.9800	3.2117	.4028	.7298
X1.3	12.4100	2.5878	.5843	.6263
X1.4	12.3300	2.8294	.5421	.6533

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .7283

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

X2 Kinerja_Reliabililty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X2.5	12.1300	3.0839	.5323	.5703
X2.6	12.0700	2.8940	.5191	.5778
X2.7	11.7200	3.7188	.3526	.6802
X2.8	12.1100	3.2504	.4572	.6200

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .6814

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

X3 Kinerja_Responsiveness

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X3.9	11.6100	4.1999	.3720	.7543
X3.10	12.0500	3.2197	.5772	.6473
X3.11	12.1600	3.0044	.6713	.5854
X3.12	11.7900	3.6019	.5049	.6899

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .7365

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

X4 Kinerja_ Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X4.13	11.9500	4.2702	.3669	.7961
X4.14	12.4300	3.2981	.5846	.6955
X4.15	12.3300	3.1728	.6545	.6552
X4.16	12.4000	3.0707	.6577	.6521

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .7635

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

X5 Kinerja_ Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X5.17	11.9500	3.3207	.5052	.5736
X5.18	11.8000	3.9394	.3545	.6701
X5.19	12.0600	3.4711	.4936	.5827
X5.20	12.1900	3.5292	.4728	.5963

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .6743

tabel r

1 tail	0.01	0.05	0.15	0.3
1	0.985	0.929	0.814	0.649
2	0.881	0.770	0.640	0.486
3	0.776	0.663	0.542	0.404
4	0.695	0.590	0.479	0.353
5	0.634	0.536	0.433	0.317
6	0.586	0.495	0.399	0.290
7	0.548	0.462	0.371	0.270
8	0.516	0.434	0.349	0.253
9	0.489	0.411	0.330	0.237
10	0.465	0.392	0.314	0.227
11	0.445	0.375	0.300	0.216
12	0.427	0.360	0.288	0.207
13	0.411	0.346	0.277	0.199
14	0.397	0.334	0.267	0.192
15	0.384	0.323	0.258	0.186
16	0.373	0.310	0.250	0.180
17	0.362	0.305	0.243	0.175
18	0.352	0.296	0.237	0.170
19	0.343	0.289	0.230	0.165
20	0.335	0.282	0.225	0.161
21	0.327	0.275	0.219	0.157
22	0.320	0.269	0.214	0.154
23	0.313	0.263	0.210	0.150
24	0.307	0.258	0.206	0.147
25	0.301	0.253	0.201	0.144
26	0.295	0.248	0.198	0.141
27	0.290	0.244	0.194	0.139
28	0.285	0.239	0.191	0.136
29	0.280	0.235	0.187	0.134
30	0.275	0.231	0.184	0.132
31	0.271	0.228	0.177	0.130
32	0.268	0.225	0.170	0.128
33	0.264	0.222	0.163	0.127
34	0.261	0.219	0.156	0.125
35	0.257	0.216	0.149	0.123
36	0.253	0.213	0.142	0.121
37	0.250	0.210	0.135	0.119
38	0.246	0.207	0.128	0.118
39	0.243	0.204	0.121	0.116
40	0.239	0.201	0.114	0.114
41	0.237	0.199	0.113	0.113
42	0.235	0.197	0.112	0.112
43	0.233	0.196	0.111	0.111
44	0.230	0.194	0.110	0.110
45	0.228	0.192	0.109	0.109
46	0.226	0.190	0.108	0.108
47	0.224	0.188	0.107	0.107
48	0.222	0.187	0.106	0.106
49	0.220	0.185	0.105	0.105
50	0.218	0.183	0.104	0.104

sumber : Magic 2000 Solver telp (0274) 523858



YAYASAN PANTI RAPIH
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH

Jalan Cik Ditiro 30 Yogyakarta 55223

Telepon : 0274 - 514014, 514845, 563333 (hunting system) Fax : 0274 - 564583
0274 - 552118
0274 - 514001, -14006,
email : admin@pntirapih.or.id Instalasi Gawat Darurat
Informasi/Pendaftaran
http://www.pantirapih.or.id

No : RAPIH - UMUM / 0305 / L. 274

24 Maret 2005

Hal : Ijin Penelitian..

Kepada Yth. :
Dekan
Fakultas Ekonomi UII
Yogyakarta.

Dengan Hormat,

Memperhatikan Surat Saudara nomor : 047 / DEK / 10 / Bag.Um / II / 2005 , tertanggal 17 Februari 2005 tentang Ijin Penelitian di RS Panti Rapih bagi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Sri Sukapti.
N I M : 01311560
Program studi : Ekonomi
Lembaga : Universitas Islam Indonesia.
Judul : " ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JASA KESEHATAN DI KLAS VIP RS. PANTI RAPIH YOGYAKARTA."

Dapatlah kami sampaikan bahwa, pada dasarnya kami dapat mengijinkan mahasiswi tsb.diatas melaksanakan Penelitian di RS Panti Rapih dengan ketentuan shb.:

1. Hasil Penelitian hanya untuk kepentingan ilmiah , tidak untuk dipublikasikan.
2. Menyerahkan pas foto ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar.
3. Membayar biaya penelitian sebesar Rp.50.000,-
4. Tersedia bekerjasama dengan pendamping dan mentaati peraturan RS Panti Rapih.
5. Menyerahkan laporan penelitian dimaksud , setelah disahkan oleh yang berwenang.
6. Penelitian dapat dimulai bulan April 2005

Selanjutnya mahasiswi ybs. diminta menghubungi Bag. Personalia RS Panti Rapih.

Atas perhatian dan kerjasama yang Saudara berikan, kami ucapkan terima kasih.

aan Direktur
Wadir SDM & Informasi.

JB. S Amir Marwata.

Tembusan : 1. Kepala Bagian Personalia RS. Panti Rapih.
2. Ka. Bag. R. Jalan RS Panti Rapih.