

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum tentang Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal dan Karakteristik Responden.

4.1.1 Gambaran Umum tentang Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal.

Rumah Sakit Darul Istiqomah Kendal awalnya merupakan sebuah Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan yang secara resmi berdiri pada tanggal 30 Mei 1995 di bawah penyelenggara Majelis Pembina Kesehatan Umum Pimpinan Cabang Muhammadiyah Kaliwungu. Dalam perjalanannya, pada bulan Pebruari 2005 berkembang menjadi Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kendal. diresmikan oleh Bupati Kendal, Bapak H. Hendy Boedoro, SH, Msi pada tanggal 8 Mei 2005 dengan SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: YM.02. 04.3.3.673, yang berperan membantu pemerintah di bidang kesehatan melalui upaya kegiatan peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan serta melaksanakan upaya rujukan.

Upaya untuk merealisasi kegiatan rumah sakit tersebut,serta berdasarkan SK Menteri Kesehatan Rumah Republik Indonesia, Rumah Sakit Darul Istiqomah memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

1. Visi

Menjadikan Rumah Sakit yang bisa berkompetisi dengan Rumah Sakit Umum lainnya.

2. Misi

Rumah Sakit sebagai Media Dakwah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan dan berperan dalam Kesehatan Masyarakat.

3. Motto

Jiwa Sehat, Raga Kuat, Kendal Beribadat.

4.1.2 Lokasi Rumah Sakit

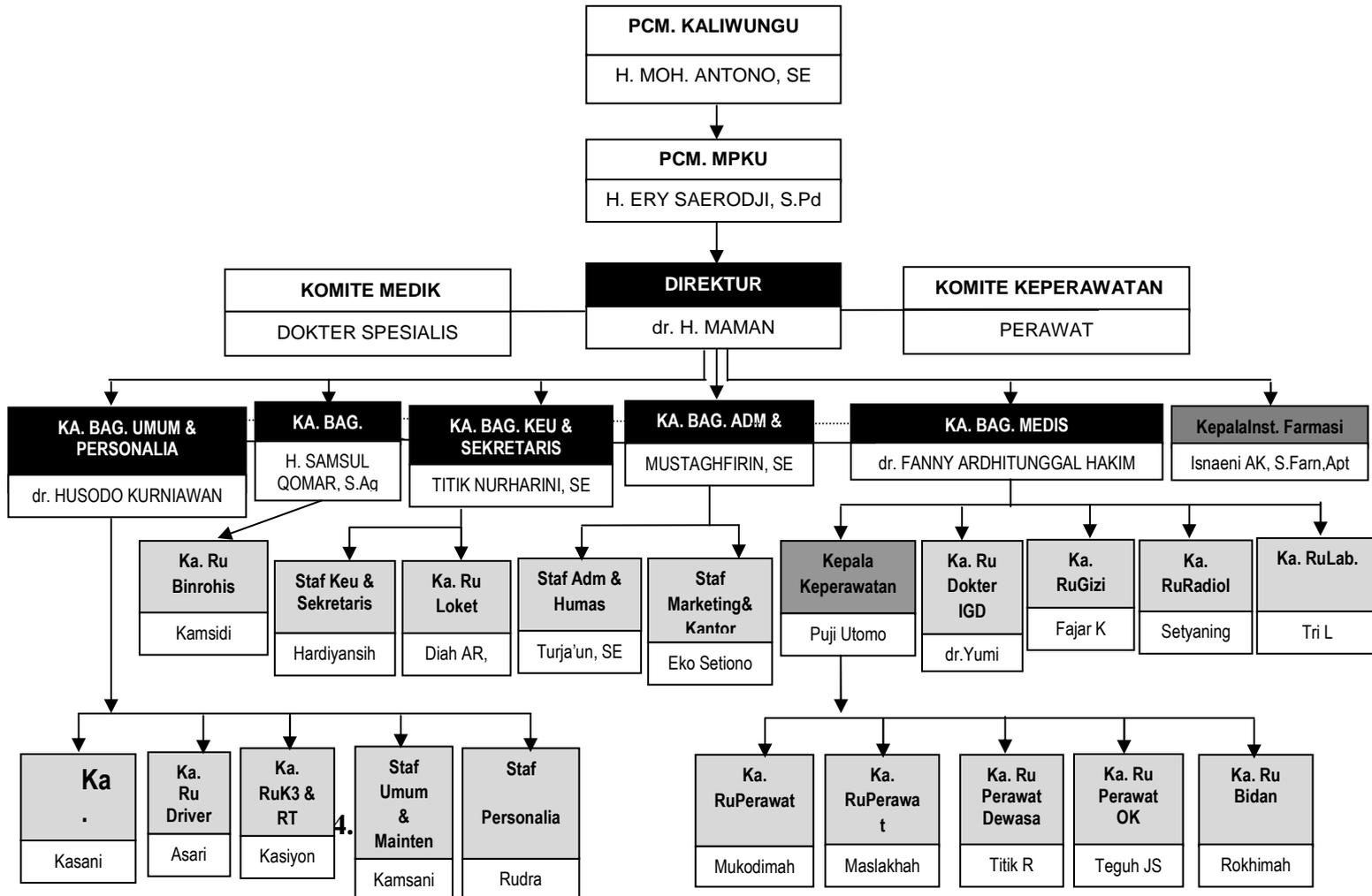
Lokasi Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah berada di kota Kendal, tepatnya terletak di Jl. Sekopek No. 15 Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kendal, sebelah selatan Kantor Kecamatan Kaliwungu jalan utama Semarang-Kendal.

Adapun lingkungan sekitar merupakan areal perkampungan baru yang tumbuh dan berkembang pesat. Bangunan sekelilingnya merupakan bangunan permanen.

Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah telah memperoleh ijin tetap dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 02. 04. 3. 5. 673 pada tanggal 28 Pebruari 2005.

4.1.3 Struktur Organisasi Objek Penelitian

Gambar 4. 1



1.1.4 Pelayanan

Tabel 4.1

No	Pelayanan	Keterangan
1	Unit Gawat Darurat	24 jam
2	Poliklinik Umum	24 jam
3	Poliklinik Gigi	Senin – Sabtu
4	Poliklinik Spesialis	a) Anak b) Kebidanan dan Kandungan c) Penyakit dalam d) THT e) Bedah f) Bedah Tulang g) Syaraf
5	Instalasi Bedah Sentral	
6	Konsultasi Gizi	
7	Bimbingan Rohani Islam	
8	Fisioterapi	
9	Ruang Perawatan	
10	Pemeriksaan	a) EKG b) Laboratorium c) USG (Kandungan/Umum) d) Rongent
11	Instalasi Farmasi	24 Jam
12	Persalinan	
13	Perawatan Jenazah	
14	Antar Jemput Pasien	
15	Ambulan	
16	Mobil Jenazah	

1.1.5 Deskriptif Data Penelitian dan Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung

responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan respon rate responden dalam penelitian ini. Survey dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 2 Oktober s/d 15 November 2013 di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal dengan mengambil 50 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* (sampel acak) di mana peneliti mengambil anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Karena jumlah sampel yang di dapat sebanyak 50 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Citra dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (Independen) dan Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini

Tabel 4.2

Hasil Skor Kuosioner Regresi

Variabel	Item pertanyaan	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
Citra (X1)	C1	0	0	1	2%	4	8%	38	76%	7	14%
	C2	0	0	1	2%	5	10%	33	66%	11	22%
	C3	1	2%	4	8%	7	14%	25	50%	13	26%
	C4	0	0	3	6%	7	14%	24	48%	16	32%
	C5	0	0	4	8%	9	18%	16	32%	21	42%
	C6	1	2%	5	10%	14	28%	22	44%	8	16%
	C7	0	0	6	12%	14	28%	20	40%	5	10%
	C8	0	0	3	6%	14	28%	24	48%	10	20%
	C9	0	0	2	4%	15	30%	28	56%	5	10%
	C10	0	0	1	2%	12	24%	30	60%	7	14%
Prinsip Syariah (X2)	PS1	0	0	0	0	2	4%	16	32%	32	64%
	PS2	0	0	0	0	6	12%	30	60%	14	28%
	PS3	1	2%	5	10%	13	26%	23	46%	8	16%
	PS4	0	0	6	12%	21	42%	17	34%	6	12%
	PS5	0	0	0	0	3	6%	18	36%	29	58%
	PS6	0	0	3	6%	7	14%	25	50%	15	30%
	PS7	0	0	1	2%	5	10%	11	22%	33	66%
	PS8	0	0	2	4%	8	16%	35	70%	5	10%
	PS9	0	0	1	2%	5	10%	11	22%	33	66%
	PS10	0	0	5	10%	14	28%	29	58%	2	4%
	PS11	1	2%	6	12%	21	42%	16	32%	6	12%
	PS12	0	0	0	0	5	10%	25	50%	20	40%
	PS13	0	0	1	2%	12	24%	30	60%	7	14%
	PS14	0	0	0	0	6	12%	24	48%	20	40%
	PS15	0	0	1	2%	12	24%	30	60%	7	14%
	PS16	0	0	0	0	2	4%	17	34%	31	62%
Kepuasan Pasien	KP1	0	0	3	6%	11	22%	30	60%	6	12%
	KP2	0	0	1	2%	6	12%	28	56%	15	30%
	KP3	0	0	1	2%	12	24%	30	60%	7	14%
	KP4	0	0	4	8%	10	20%	28	56%	8	16%
	KP5	0	0	0	0	3	6%	22	44%	25	50%
	KP6	0	0	0	0	14	28%	29	58%	7	14%
	KP7	0	0	3	6%	13	26%	25	50%	9	18%

	KP8	1	2%	2	4%	14	28%	27	54%	6	12%
--	-----	---	----	---	----	----	-----	----	-----	---	-----

Sumber: Data yang diolah, 2013

A. Citra

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel citra item pertanyaan 1, 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa pasien percaya bahwa Rumah Sakit Darul Istiqomah dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sebanyak 76% memilih setuju, 8% memilih netral, 2% memilih tidak setuju. Pada item pertanyaan 2, 22% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pelayanan kesehatan Rumah Sakit Darul Istiqomah memiliki reputasi yang baik di masyarakat, sebanyak 66% menyatakan setuju, 10% menyatakan netral, 2% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 3, 26 % responden menyatakan sangat setuju bahwa Prosedur penerimaan pasien Rumah Sakit Darul Istiqomah di bagian administrasi tidak berbelit-belit (cepat), sebanyak, 44% menyatakan setuju, 20% menyatakan netral, 8% menyatakan tidak setuju, 2% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 4, 32% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter memberikan perhatian penuh kepada pasien dan mampu menangani keluhan pasien dengan baik., sebanyak 48% menyatakan setuju, 14% menyatakan netral, dan 6% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 5, 42% responden menyatakan sangat setuju bahwa Doter dan perawat selalu cepat tanggap dalam

menyelesaikan keluhan pasien, sebanyak 32% menyatakan setuju, 18% menyatakan netral, dan 8% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 6, 16% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang pasien derita dan menjelaskan mengenai proses pengobatan yang akan pasien jalani., sebanyak 44% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, 10% menyatakan tidak setuju, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 7, 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pelayanan pemeriksaan oleh dokter yang pasien jalani dilakukan dengan teliti dan hasil pemeriksaannya diberitahukan juga kepada pasien atau keluarga pasien, sebanyak 50% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, dan 12% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 8, 20% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter di Rumah Sakit Darul Istiqomah memberikan penjelasan dan jaminan mengenai keamanan menggunakan peralatan medis bagi kesehatan pasien, sebanyak 46% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, dan 6% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 9, 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter dan perawat bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang pasien alami sampai selesai menjelaskannya., sebanyak 56% menyatakan setuju, 30% menyatakan netral, dan 4% menyatakan tidak setuju. Pada item

pertanyaan 10, 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya bersikap ramah dan tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan., sebanyak 60% menyatakan setuju, 24% menyatakan netral, dan 2% menyatakan tidak setuju.

B. Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel penerapan prinsip syariah item pertanyaan 1, 64% responden menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Darul Istiqomah memberikan pelayanan dan perhatian kepada setiap pasien/pelanggan tanpa memandang status, sedangkan sebanyak 32% memilih setuju, dan 4% memilih netral. Pada item pertanyaan 2, 28% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter/perawat/karyawan di Rumah Sakit Darul Istiqomah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah., sedangkan sebanyak 60% menyatakan setuju, dan 12% menyatakan netral.

Pada item pertanyaan 3, 16 % responden menyatakan sangat setuju bahwa Pasien ditangani oleh perawat yang sesuai dengan muhrimnya (pasien wanita oleh perawat wanita, begitu juga pria)., sedangkan sebanyak, 46% menyatakan setuju, 26% menyatakan netral, 10% menyatakan tidak setuju, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 4, 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa pasien ditangani dokter yang sesuai muhrimnya,

sedangkan sebanyak 34% menyatakan setuju, 42% menyatakan netral, dan 12% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 5, 58% responden menyatakan sangat setuju bahwa Fasilitas ibadah baik peralatan shalat ataupun Al Qur'an disediakan di setiap ruangan untuk para pasien., sedangkan sebanyak 36% menyatakan setuju, dan 6% menyatakan netral. Pada item pertanyaan 6, 30% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pada Rumah Sakit Darul Istiqomah selain terdapat tempat ibadah, juga dilengkapi dengan tempat wudlu yang baik., sebanyak 50% menyatakan setuju, 14% menyatakan netral, dan 6% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 7, 66% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah mendapatkan makanan dan minuman yang sesuai gizi yang sedang dibutuhkan, sebanyak 22% menyatakan setuju, 10% menyatakan netral, dan 2% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 8, 10% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah memperoleh makanan dan minuman yang terjamin kehalalannya, sebanyak 70% menyatakan setuju, 16% menyatakan netral, dan 4% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 9, 66% responden menyatakan sangat setuju bahwa Semua dokter/perawat/karyawan Rumah Sakit Darul Istiqomah mengenakan busana yang menutup aurat dan sesuai

syari'ah., sebanyak 22% menyatakan setuju, 10% menyatakan netral, dan 2% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 10, 28% responden menyatakan sangat setuju bahwa Tidak ada dokter/perawat/karyawati yang berbusana minim (ketat)., sebanyak 60% memilih setuju, dan 12% menyatakan netral.

Pada item pertanyaan 11, 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa Lingkungan di Rumah Sakit Darul Istiqomah selalu terjaga kebersihan di setiap tempat dan ruangnya., sebanyak 32% menyatakan setuju, 42% menyatakan netral, 10% menyatakan tidak setuju, 12% menyatakan sangat tidak setuju, dan 2% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 12, 40 % responden menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan bagian pembersihan (cleaningservice) selalu tanggap terhadap kebersihan di Rumah Sakit Darul Istiqomah, sebanyak 50% menyatakan setuju, dan 10% menyatakan netral.

Pada item pertanyaan 13, 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Darul Istiqomah memberikan layanan bimbingan rohani bagi para pasiennya, sebanyak 60% menyatakan setuju, dan 24% menyatakan netral, dan 2% menyatakan netral. Pada item pertanyaan 14, 40% responden menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit Darul Istiqomah juga terdapat pelayanan bimbingan sakaratul maut bagi pasien/keluarga pasien yang menginginkan ,sebanyak 48% menyatakan setuju, 12% menyatakan netral.

Pada item pertanyaan 15, 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pelayanan pemulasaran jenazah yang sesuai dengan ketentuan syari'at islam terdapat pada Rumah Sakit Darul Istiqomah., sebanyak 60% menyatakan setuju, dan 24% menyatakan netral, dan 2% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 16, 62% responden menyatakan sangat setuju bahwa Pelayanan pemulasaran jenazah diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak keluarga pasien yang meninggal, sebanyak 34% menyatakan setuju, 4% menyatakan netral.

C. Kepuasan Pasien

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan pasien item pertanyaan 1, 12% responden menyatakan sangat setuju bahwa Ruang tunggu, ruang pemeriksaan/ ruang pengobatan, dan ruang inap di Rumah Sakit Darul Istiqomah sudah bersih, rapi dan nyaman bagi saya, sedangkan sisanya sebanyak 60% memilih setuju, 22% memilih netral, 6% memilih tidak setuju. Pada item pertanyaan 2, 30% responden menyatakan sangat setuju bahwa Lokasi Rumah Sakit Darul Istiqomah yang tidak terlalu dekat dari keramaian kota membuat saya tenang dan nyaman untuk beristirahat, sedangkan sisanya sebanyak 56% menyatakan setuju, 12% menyatakan netral, dan 2% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 3, 14% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter dan perawat baik dan ramah kepada pasien dan

keluarganya., sedangkan sisanya sebanyak 60% menyatakan setuju, 24% menyatakan netral, dan 2% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 4,16% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter dan perawat bersedia dengan sabar dalam melayani dan menangani keluhan pasien, sedangkan sisanya sebanyak 56% menyatakan setuju, 20% menyatakan netral, dan 8% menyatakan tidak setuju.

Pada item pertanyaan 5, 50% responden menyatakan sangat setuju atas keahlian, ketrampilan dan pengalaman dokter dan perawat yang baik, sedangkan sisanya sebanyak 44% menyatakan setuju dan 6% menyatakan netral. Pada item pertanyaan 6,14% responden menyatakan sangat setuju bahwa Dokter dan perawat selalu cepat dan tanggap dalam melayani dan menyelesaikan keluhan pasien., sedangkan sisanya sebanyak 58% menyatakan setuju dan 28% menyatakan netral.

Pada item pertanyaan 7,18% responden menyatakan sangat setuju bahwa Biaya pengobatan di Rumah Sakit Darul Istiqomah menurut saya tidak terlalu mahal, dalam arti masih bisa dijangkau oleh kalangan menengah kebawah, sedangkan sisanya sebanyak 50% menyatakan setuju, 26% menyatakan netral dan 6% menyatakan tidak setuju. Pada item pertanyaan 8,12% responden menyatakan sangat setuju bahwa Adanya kebijakan dari petugas administrasi untuk memberikan tenggang waktu bagi pasien yang belum mampu

melunasi biaya rumah sakit., 54% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, 4% menyatakan tidak setuju dan 2% menyatakan tidak setuju.

Deskriptif Data Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari:

a) Usia

Data mengenai umur Responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu dari umur 15-19 th, 20-29 th, 30-39 th, dan 40-49 th, dan lebih dari 50 th. Adapun data mengenai usia pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

T

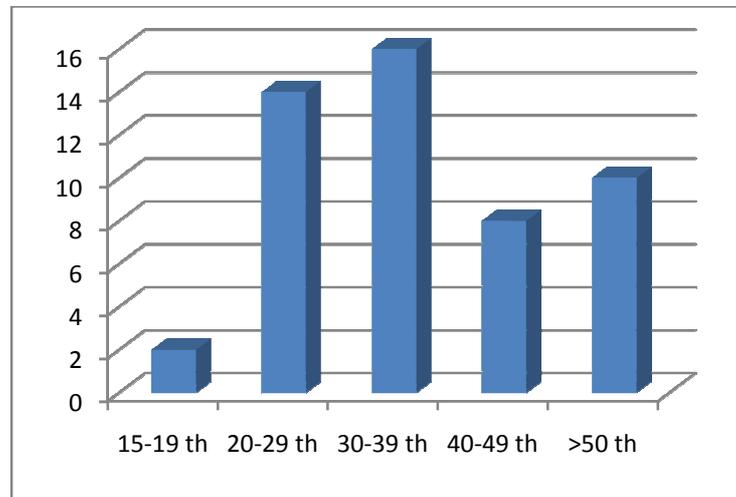
Tabel 4.3

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-19 th	2	4.0	4.0	4.0
	20-29 th	14	28.0	28.0	32.0
	30-39 th	16	32.0	32.0	64.0
	40-49 th	8	16.0	16.0	80.0
	>50 th	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang usia/umur konsumen pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden. Umur responden yang menjadi sample penelitian ini kebanyakan berkisar 30-39 tahun, yaitu terdapat sebanyak 16 responden atau 32% dari jumlah sampel, yang memiliki umur 15-19 hanya terdapat 2 responden atau 4%, sedangkan umur 20-29 sebanyak 14 responden atau 28%, 40-49 tahun terdapat 8 responden atau 16%, dan yang memiliki umur lebih dari 50 tahun sebanyak 10 responden atau 20%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 30-39 tahun.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari karakteristik usia responden yang dapat peneliti peroleh.

Grafik 4.1



b) Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin Responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi 2 kategori yaitu: Laki-laki dan Perempuan. Adapun data mengenai jenis kelamin responden pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

T

Jenis Kelamin

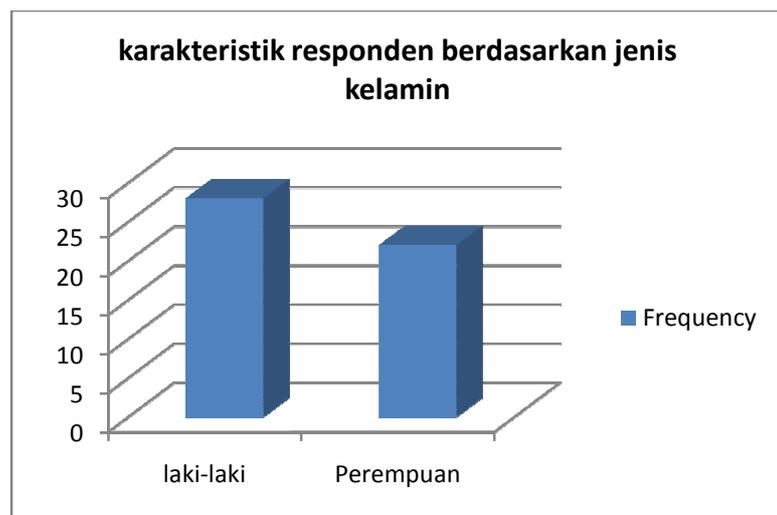
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	28	56.0	56.0	56.0
d Perempuan	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden. Jenis

kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki sebesar 56% dan perempuan sebesar 44%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin yang dapat peneliti peroleh:

Grafik 4.2



c) Pendidikan

Data mengenai jenis kelamin Responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu: SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, S1, dan Lainnya (Pondok Pesantren). Adapun data mengenai pendidikan responden pasien di Rumah

Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal adalah sebagai berikut:

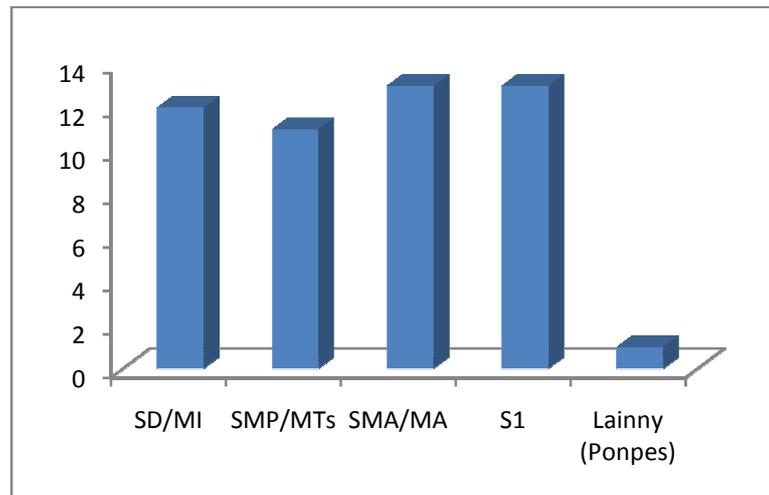
Tabel 4.5
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/MI	12	24.0	24.0	24.0
SMP/MTs	11	22.0	22.0	46.0
SMA/MA	13	26.0	26.0	72.0
S1	13	26.0	26.0	98.0
Lainny (Ponpes)	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

arkan keterangan pada tabel di atas memperlihatkan bahwa pasien Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden yang berpendidikan SD/MI 12 responden atau 24%, SMP/MTs sebanyak 11 responden atau 22%, SMA/MA sebanyak 26% yaitu 13 orang. Kemudian untuk responden yang memiliki pendidikan sampai tingkat sarjana terdapat 13 orang, dan sisanya sebanyak 1 orang adalah selain SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA dan S1 yaitu dari Pondok Pesantren.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang dapat peneliti peroleh:

Grafik 4.3



d) Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu PNS, Pegawai swasta, Wiraswasta/ pedagang, dan lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan pasien di Rumah Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Pekerjaan

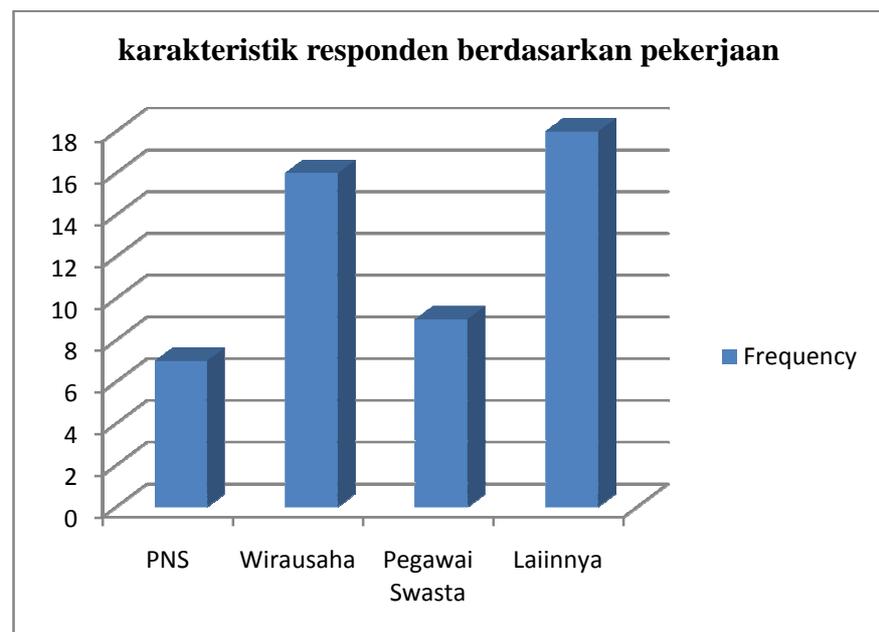
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	7	14.0	14.0	14.0
Wirausaha	16	32.0	32.0	46.0
Pegawai Swasta	9	18.0	18.0	64.0
Laiinnya	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

dapat dilihat bahwa sebagian besar pekerjaan pasien Rumah

Sakit Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang diambil sebagai responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 7 orang atau 14%, Pegawai swasta sebanyak 9 orang atau 18 %, wirausaha/pedagang sebanyak 16 orang atau 32% dan lainnya adalah 18 Orang atau 36% sebagai pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga ataupun petani.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dapat peneliti peroleh:

Grafik 4.4



1.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Menurut Sugiyono “Apabila validitas setiap jawaban yang diperoleh ketika memberikan daftar pertanyaan lebih besar dari 0,30

maka butir pertanyaan dianggap sudah valid".¹ Sedangkan menurut Toni Wijaya, bahwa daftar pertanyaan dikatakan valid apabila nilai dari r_{hitung} lebih besar atau sama dengan nilai r_{tabel} . Untuk mengetahui r_{hitung} peneliti menggunakan alat bantu SPSS for Windows versi 16.0 sedangkan untuk mencari r_{tabel} peneliti menggunakan r tabel statistik sebagaimana terlampir.²

Sebelum mencari nilai r tabel dalam tabel statistik r, peneliti terlebih dahulu harus menentukan berapa derajat kebebasannya. Adapun rumus derajat kebebasan (*degree of freedom*) adalah $df = n - k - 1$. Dalam penelitian ini, diketahui jumlah n adalah 50 sampel sehingga besarnya df adalah $50 - 1 - 1 = 48$ dengan alpha 0.05 ($\alpha=5\%$), didapat r_{tabel} 0,2787.

Pengujian ini penting dilakukan guna mengetahui apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Dari hasil pengujian validitas kuesioner yang terdapat dalam angket akan dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian atau tidak.

Dalam uji validitas disini digunakan sebagai instrumen penelitian untuk variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien maka hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, yang dilihat pada kolom *Corrected Item–Total Correlation* dari variabel *Citra*

¹*Ibid* hlm.176

²Toni Wijaya, *Metode Statistik*, Jakarta: Grasindo, 2009, hlm.181

dan Penerapan Prinsip Syariah terhadap variabel *Kepuasan Pasien Rumah Sakit Darul Istiqomah*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item total Correlation	r _{tabel}	Keterangan
Citra (X1)	1	0.518	0,2787	Valid
	2	0.456	0,2787	Valid
	3	0.582	0,2787	Valid
	4	0.348	0,2787	Valid
	5	0.589	0,2787	Valid
	6	0.646	0,2787	Valid
	7	0.603	0,2787	Valid
	8	0.572	0,2787	Valid
	9	0.357	0,2787	Valid
	10	0.479	0,2787	Valid
Penerapan Prinsip Syariah (X2)	1	0.772	0,2787	Valid
	2	0.372	0,2787	Valid
	3	0.684	0,2787	Valid
	4	0.364	0,2787	Valid
	5	0.419	0,2787	Valid
	6	0.372	0,2787	Valid
	7	0.607	0,2787	Valid
	8	0.428	0,2787	Valid
	9	0.607	0,2787	Valid
	10	0.603	0,2787	Valid
	11	0.474	0,2787	Valid
	12	0.594	0,2787	Valid
	13	0.581	0,2787	Valid
	14	0.429	0,2787	Valid
	15	0.581	0,2787	Valid
	16	0.791	0,2787	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	0.73	0,2787	Valid
	2	0.459	0,2787	Valid
	3	0.528	0,2787	Valid

	4	0.671	0,2787	Valid
	5	0.455	0,2787	Valid
	6	0.329	0,2787	Valid
	7	0.705	0,2787	Valid
	8	0.686	0,2787	Valid

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom corrected item-total correlation untuk masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dan positif dibanding r_{tabel} untuk $(df) = 50-2 = 48$ dan alpha 0,05, dengan uji satu sisi di dapat r_{tabel} sebesar 0.2787, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel X1, X2, dan Y adalah valid.

Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah Cronbach Alpha(α). suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach alpha lebih dari 0,60 ($> 0,60$).

Untuk menguji reliabilitas instrumen, maka menggunakan SPSS versi 16.00. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Reabilitas Instrumen

Variabel	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	6 Item	0,826	Reliable
X2	24 Item	0,883	Reliable
Y	16 Item	0,841	Reliable

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach alpha lebih dari 0.60 ($\alpha > 0.60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, dan Y adalah reliabel.

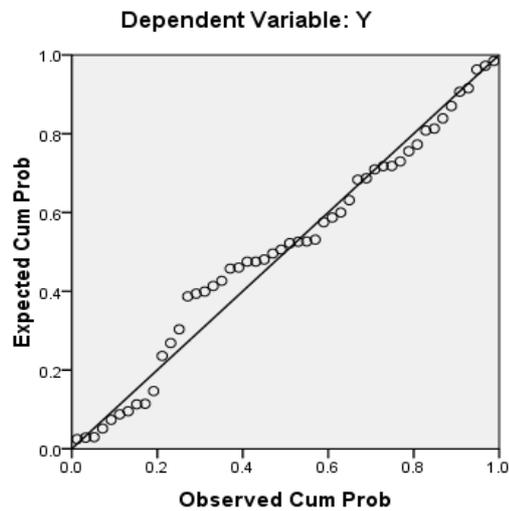
4.2 Hasil Analisis Data**4.2.1 Uji Asumsi Klasik****a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk mengujinya digunakan normal probability plot. Dari Normal Probability Plot terlihat bahwa titik-titik data membentuk pola linier sehingga konsisten dengan distribusi normal.

Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Grafik 4.5

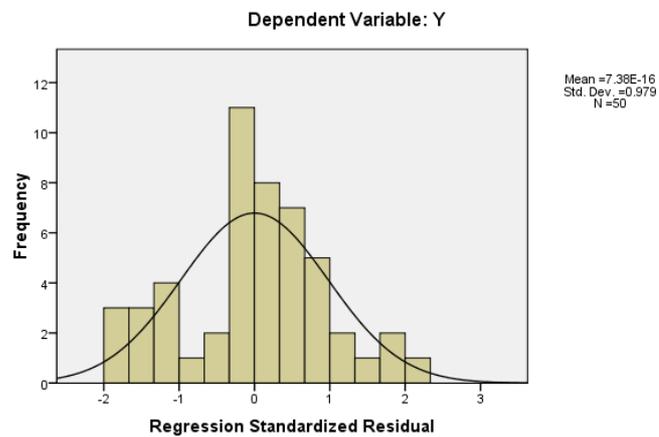
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Grafik4.6

Histogram



Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Dari grafik diatas terlihat bahwa penyebaran data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.9

Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,881
Sig	0,420

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan hasil uji normalitas data diperoleh nilai kolmogorov-smirnov sebesar 0,881 dengan signifikansi 0,420. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal dan dilanjutkan uji hipotesis dengan regresi linier berganda.

b. Uji Multikolinieritas

Deteksi adanya gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan toleransi melalui SPSS.

Tabel 4.10

Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)				1.585	0.12		
Citra	5.377	3.392		4.064	0	0.332	3.009
Syariah	0.508	0.125	0.638	1.085	0.283	0.332	3.009
	0.097	0.09	0.171				

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah 2013.

Dari tabel Coefficients diatas terlihat bahwa nilai VIF = 3,009 dan nilai toleransi 0,332. Model regresi yang bebas multikolinieritas adalah yang memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleransi diatas 0,1. Karena model regresi ini memiliki nilai VIF dibawah 10, yaitu 3,009 dan nilai toleransi diatas 0,1 yaitu 0,332, maka dianggap tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11

**Uji Autokorelasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.783 ^a	0.614	0.599	2.538	1.881

a. Predictors: (Constant), syariah, citra

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode t-1(sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi. Tentu saja

model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi, uji durbin-watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

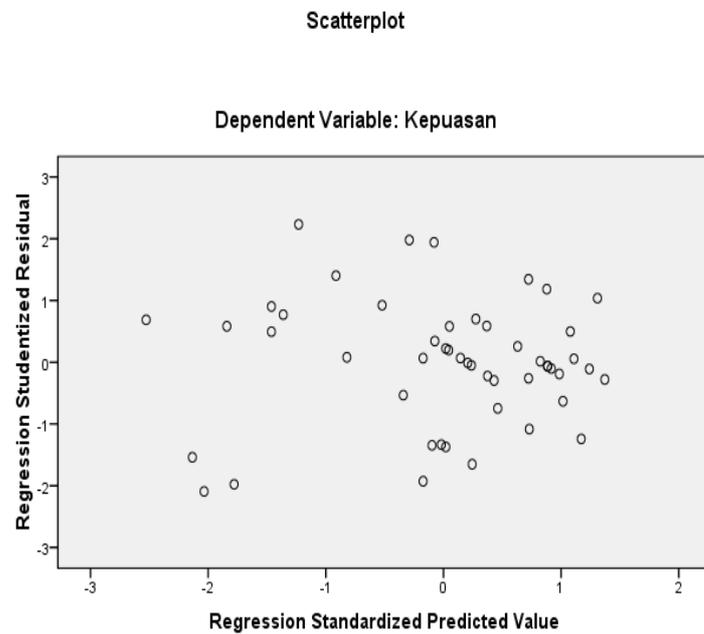
- 1) Jika dW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika dW terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada korelasi.
- 3) Jika dW terlatak antara dL dan dU atau di anantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi, diperoleh nilai Durbin Watson 1.881 dengan jumlah variable bebas (k) = 2, sample (n) = 50 dan $dL = 1,462$, $dU = 1,628$. Maka dW terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada korelasi.

d. Uji Heteroskedasitas

Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram scatterplot, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi.

Grafik 4.7



Scatterplot antara standardized residual*ZRESID dan standardized predicted value *ZPRED tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga bisa dianggap residual mempunyai variance konstan (homoscedasticity) artinya tidak terjadi heteroskedasitas dalam model regresi ini.

4.2.2 Uji Hipotesis

a. Uji T atau Uji Parsial

Tabel 4.12

Hasil Uji-T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	5.377	3.392		1.585	0.12
Citra	0.508	0.125	0.638	0.406	0.000
Syariah	0.097	0.09	0.171	1.085	0.283

a. Dependen Variabel : kepuasan

Sumber : Data primer diolah 2013..

Dari tabel 4.12 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel citra sebesar 0,508 , dan untuk variabel prinsip syariah sebesar 0,097 dengan konstanta sebesar 5,377 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,377 + 0,508X_1 + 0,097 X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

a) Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil uji empiris antara pengaruh citra terhadap kepuasan pasien, menunjukkan nilai t hitung 0,406 dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menerima hipotesis yang menyatakan “citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel produk menunjukkan angka sebesar 0,508, yang artinya adalah besaran koefisien citra terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 50,8%.

b) Pengaruh Penerapan Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil uji empiris antara pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan pasien, menunjukkan nilai t hitung 1,085 dan

p value (Sig) sebesar 0,283 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa penerapan prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menolak hipotesis yang menyatakan “penerapan prinsip syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel produk menunjukkan angka sebesar 0,097, yang artinya adalah besaran koefisien penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 9,7%.

b. Uji F atau Uji Simultan

Uji simultan bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “Citra, dan Penerapan Prinsip Syariah, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien”. Uji simultan ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 37.4649 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen (citra dan penerapan prinsip syariah) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak ada pengaruh secara simultan antara citra dan penerapan prinsip syariah, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “Secara simultan ada pengaruh yang

signifikan antara citra dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan pasien”.

Hasil uji F dapat dilihat di tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4. 13
Hasil Uji-F

ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	482.887	2	241.444	37.465	.000 ^a
Residual	302.893	47	6.445		
Total	785.780	49			

a. Predictors: (Constant), syariah, citra

b. Dependent Variable: kepuasan

4.2.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda, dimana dalam analisis regresi tersebut akan menguji Pengolahan data menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 16.00 berdasarkan data-data yang diperoleh dari 50 responden.

Hasil analisis regresi berganda diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,508$ dan $X_2 = 0,097$ dengan konstanta

sebesar 5,377 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 5,377 + 0,508 X_1 + 0,097 X_2$$

Dimana:

\hat{Y} = variabel terikat (Kepuasan Pasien)

X_1 = variabel bebas (Citra)

X_2 = variabel bebas (penerapan prinsip-prinsip syariah)

4.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (citra dan penerapan prinsip syariah) dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan pasien) dengan melihat *Adjusted R Square*.³ Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4.14

Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.615	.598	2.53861

a. Predictors: (Constant), Syariah, Citra

b. Dependent Variable: Kepuasan

hasil analisis data di atas terlihat bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,60 atau 60%. Hal ini berarti sebesar

³*Ibid*, hlm.83

60% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 60% pengaruh citra dan penerapan prinsip syariah terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal, sedangkan sisanya ($100\% - 60\% = 40\%$) mungkin dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya letak Rumah Sakit Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal yang berada di dekat pusat kota Kaliwungu.

4.3 Pembahasan

1. Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,508 menunjukkan apabila variabel Citra ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu sebesar 0,508. Sebaliknya jika skor variabel Citra menurun sebesar satu point maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan pasien untuk memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu sebesar 0,508.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa citra memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepuasan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Artinya ada pengaruh yang signifikan antara citra terhadap kepuasan pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu.

2. Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah terhadap Kepuasan pasien

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,097 menunjukkan apabila variabel penerapan prinsip-prinsip syari'ah ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien RS. Darul Istiqomah Kaliwungu sebesar 0,097. Sebaliknya jika skor variabel penerapan prinsip syariah menurun sebesar satu point maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan pasien RS. Darul Istiqomah Kaliwungu sebesar 0,097.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa penerapan prinsip-prinsip syari'ah memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,283 yang lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ($0,283 > 0,05$). Artinya penerapan prinsip-prinsip syari'ah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS. Darul Istiqomah Kaliwungu.

3. Pengaruh Citra dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien.

Dalam perhitungan mencari besarnya pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien untuk memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terbukti dari analisis varian yang memperoleh F hitung sebesar 37,465 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan berdasarkan persamaan regresi berganda yang diperoleh dimana koefisien regresi X1 dan X2 bertanda signifikan dan positif maka dapat diartikan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan dan positif antara citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien untuk memakai RS. Darul Istiqomah Kaliwungu. Bentuk pengaruh yang diperoleh dari persamaan tersebut adalah jika variabel citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungumasing-masing sebesar 0,508 X1 dan 0,097 X2. sebaliknya jika skor variabel citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah menurun sebesar satu point maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu masing-masing sebesar 0,508 X1 dan 0,097 X2.

Besarnya pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu (R^2) adalah 0,598 atau sebesar 60%, hal ini menunjukkan bahwa citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah dapat menyelesaikan hasil terhadap kepuasan pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu sebesar 60%. Sedangkan sisanya yaitu 0,40 atau sebesar 40% kepuasan pasien yang memakai jasa RS. Darul Istiqomah Kaliwungu ditentukan oleh variabel lain selain citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah yang tidak diteliti dalam penelitian ini.