

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah RSI NU Demak

Rumah Sakit Islam NU Demak pada awalnya bernama Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan (RB/BP) Nahdlatul Ulama Demak yang merupakan embrio dari Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak. Pembangunannya dimulai sejak peletakan batu pertama pada tanggal 17 Agustus 1987, berada di jalan Jogoloyo No 09 Kecamatan Wonosalam, Kabupaten Demak. Selanjutnya pada tanggal 1 Januari 1991, diresmikan oleh Bupati Kabupaten Demak H. Soekarlan sebagai langkah formal dimulainya operasional RB/BP NU Demak di tengah-tengah masyarakat Demak.¹

Penduduk Kabupaten Demak secara mayoritas beragama Islam sekitar 99,5% dan sebagian besar adalah warga Nahdlatul Ulama, adalah logis apabila kehadiran dan keberadaan RSI NU Demak mendapat respon positif bahkan merupakan suatu kebanggaan bagi masyarakat Demak, sehingga animo masyarakat yang berobat cukup menggembirakan.²

¹ Dokumentasi RSI NU Demak 2012, hlm. 1

² *Ibid.*

Keberadaan RB/BP Nahdlatul Ulama yang selanjutnya menjadi Rumah Sakit Islam NU merupakan manifestasi dari hasil realisasi program Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Demak periode 1985-1988 yang diketuai oleh H. Agus Salim, BA beserta jajarannya.

Adapun dewan pendiri Rumah Sakit Islam NU Demak adalah:

1. H. Agus Salim, BA (alm)
2. H. Musyaffa' Sya'roni, BA
3. Drs. H. Munawar AM
4. Drs. H. Nurcholis (alm)
5. Drs. Saronji Dahlan
6. H. Mustain (alm)
7. H. Syamsul Hadi.³

Berdasarkan SK. Pengurus Besar Nahdlatul Ulama Nomor: 37/A.II.04/7/2010 tanggal 1 Juni 2010 tentang pengangkatan Badan Pelaksana untuk Tanah dan Bangunan serta asset Nahdlatul Ulama di Rumah Sakit Islam NU Demak di Jawa Tengah, maka Susunan Dewan Pembina, Dewan Pengawas dan Dewan Pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari berkedudukan di Demak, Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

³ *Ibid.*

Dewan Pembina:

Ketua : Prof. Dr. KH. Said Aqil Siradji, MA
 Anggota : - Dr. H. Bina Soehendra
 - Ir. Moch. Iqbal Sullam
 - Drs. Ali Munir
 - Drs. Saronji Dahlan

Dewan Pengawas :

Ketua : Ny. Munyati Sullam
 Anggota : - Dr. H. Muhtadi, M. Sc
 - H. Musyaffa' Sya'roni, S. Pd. I

Dewan Pengurus:

Ketua : Ir. H. Musadad Syarief, MT.
 Wakil Ketua : dr. H. Masyhudi AM, M. Kes
 Bendahara : H. Zainudin, SH
 Sekreteraris : Drs. Sa'dullah, M. Ag
 Wakil Sekreteraris : H. Syamsul Hadi.⁴

Berdasarkan SK. Pengurus Besar Nahdlatul Ulama Nomor: 37/A.II.04/7/2010 tanggal 1 Juni 2010 tentang pengangkatan Badan Pelaksana untuk Tanah dan Bangunan serta asset Nahdlatul Ulama di Rumah Sakit Islam NU Demak di Jawa Tengah, maka Susunan Dewan Pembina, Dewan Pengawas dan Dewan Pengurus Yayasan Hasyim Asy'ari berkedudukan di Demak, Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

⁴ *Ibid.*, hlm. 2

Dewan Pembina:

- Ketua : Prof. Dr. KH. Said Aqil Siradji, MA
- Anggota : - Dr. H. Bina Soehendra
 - Ir. Moch. Iqbal Sullam
 - Drs. Ali Munir
 - Drs. Saronji Dahlan

Dewan Pengawas :

- Ketua : Ny. Munyati Sullam
- Anggota : - Dr. H. Muhtadi, M. Sc
 - H. Musyaffa' Sya'roni, S. Pd. I

Dewan Pengurus:

- Ketua : Ir. H. Musadad Syarief, MT.
- Wakil Ketua : dr. H. Masyhudi AM, M. Kes
- Bendahara : H. Zainudin, SH
- Sekretaris : Drs. Sa'dullah, M. Ag
- Wakil Sekretaris : H. Syamsul Hadi.⁵

Perubahan status RB/BP menjadi Rumah Sakit mulai pada tanggal 24 November 2000 berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan nomor : YM.02.04.2.2.1484 sebagai ijin operasional Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak. Ijin operasional RSI NU Demak yang terbaru diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Demak No. 01/RS/2008.II/2011 yang berlaku dari tanggal 28 Pebruari 2011 sampai dengan 28 Pebruari 2016.⁶

⁵ *Ibid.*, hlm. 2

⁶ *Ibid.*

Pengakuan bahwa Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak telah memenuhi standar 5 (lima) Pelayanan yang meliputi: Administrasi & Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Rekam Medis telah didapatkan dengan diterbitkannya Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit nomor: YM.01.10/III/526/2010 oleh Dirjen Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia dengan status Penuh Tingkat Dasar, berlaku mulai tanggal 28 Januari 2010 sampai tanggal 28 Januari 2013.⁷

4.1.2 Visi dan Misi RSI NU Demak

Visi RSI NU Demak yaitu mewujudkan pelayanan kesehatan yang Islami, prima dan terjangkau berdasarkan aqidah Islam Ahlu Sunnah Wal Jamaah.

Misi:

1. Menjadikan customer/pasien sebagai pribadi penting sebagai perwujudan amalan profesi dan ibadah kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala.
2. Mewujudkan masyarakat yang sehat jasmani dan rohani.
3. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebagai rumah sakit rujukan.
4. Mengembangkan Ilmu pengetahuan, teknologi, kedokteran dan sarana/prasarana pelayanan kesehatan yang bermanfaat kepada masyarakat.

⁷ *Ibid.*

5. Menyiapkan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi.⁸

4.1.3 Susunan Organisasi RSI NU Demak

Susunan struktur organisasi RSI NU Demak adalah sebagai berikut:

Direktur	: dr. H. Abdul Aziz
Komite Medis	: dr. Nunuk Sri Lestari
Manajer Umum	: Drs. Nurul Hadi
Kepala Bagian Keuangan	: Musthona' Ahmad, S. Ag
Kasubbag Keuangan	: Musthona' Ahmad, S. Ag
Kasubbag Akuntansi	: Umi Najichah SE
Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian:	Sa'adati SE
Kasubbag Diklat	: Siti Khoirul Umiyati, SKM
Kepala Bagian Rumah Tangga:	H. Sholichul Hady, B. E
Kasubbag Instalasi Sanitasi	: Wachid Dhachirin, AMKL
Kasubbag IT	: Habib Muhsin, S. Kom
Kasubbag Kerohanian	: Muslih S. Pdi
Manajer Medis	: drg. Ananta Hastuti
Kepala Bidang Keperawatan:	H. Susiyanto, S. Kep
Kepala Instalasi RJ	: Muryaningsih, S. Kep
Kepala Bidang Pelayanan Medis:	dr. Azis Sholeh
Kepala ICU	: dr. G. Imam Purwohadi
Kepala Bidang Penunjang Medis:	dr. Anik Martani
Kepala Instalasi Rekam Medis:	Slamet Martono, AMPK
Kepala Instalasi Laboratorium:	M. Khamidi, AMAK

⁸ *Ibid.*, hlm. 1

Kepala Instalasi Farmasi: Tri Wahyuni Widi Astuti, S. Si
 Kepala Instalasi Radiologi: Budi Wibowo Wahyu Purnomo
 Kassubag Gizi : Farida, AMg

Jabatan – Jabatan Fungsional

Kepala Instalasi Internis : Endang Susanti, AMK
 Kepala Instalasi Anak : Istiqomah, AMK
 Kepala Instalasi VIP : Maryanto, AMK
 Kepala Instalasi Bedah : M. Nur Asyiq, AMK
 Kepala Instalasi Obgyn : Zahrotul Wafiroh, AMD KEB
 Koordinator Dapur : Isnarifah Utami, S. PdT
 Koordinator Satpam : Eko Prastijantoro.⁹

4.1.4 Fasilitas Pelayanan RSI NU Demak

1. Pelayanan Administrasi

a. Pelayanan administasi umum

Pelayanan administrasi umum berfungsi untuk menunjang kelancaran pelayanan medis antara lain: tentang keuangan, persyaratan pasien Askes, Jasa Raharja, BPJS dll.

b. Pelayanan administrasi medis

Berfungsi untuk keamanan pemberian pelayanan kesehatan baik bagi pasien maupun petugas seperti: formulir rekam medis, pencatatan status penderita, pelaporan hasil kegiatan pelayanan, pengarsipan dokumen rekam medis, surat keterangan medis, *visum et repertum* dll.

⁹ *Ibid.*, hlm. 3-4

2. Pelayanan Kesehatan

a. Pelayanan rawat jalan/poliklinik

- 1) Poli penyakit anak Kasubbag IT: Habib Muchsin, S. Kom
- 2) Poli penyakit dalam
- 3) Poli bedah
- 4) Poli kebidanan dan kandungan
- 5) Poli penyakit kulit dan kelamin
- 6) Pelayanan konsultasi gizi
- 7) Poli THT
- 8) Poli mata
- 9) Poli syaraf
- 10) Poli gigi
- 11) Poliklinik avasin
- 12) Pelayanan fisioterapi
- 13) Pelayanan kegawat daruratan

b. Pelayanan rawat inap

Kapasitas pelayanan rawat inap:

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Kelas VIP | :12 tempat tidur |
| b. Kelas I | :12 tempat tidur |
| c. Kelas II | :31 tempat tidur |
| d. Kelas III | :39 tempat tidur |
| e. Kelas Isolasi | :6 tempat tidur |

Jumlah TT : 100 tempat tidur

- c. Nama ruang perawatan
 - 1) Ruang Hasyim Asy'ari
 - 2) Ruang Wahab Hasbullah
 - 3) Ruang Wahid Hasyim
 - 4) Ruang Mahmudah Mawardi
 - 5) Ruang Mas Alwi Abdul Aziz
- d. Jadwal Pelayanan
 - 1) Administrasi umum
Buka setiap hari: Hari Senin-Sabtu jam 07.00-14.00 WIB
 - 2) Pendaftaran
 - a. Pendaftaran poliklinik
Buka setiap hari.
 - b. Pendaftaran di Instalasi Gawat Darurat dan Rawat Inap buka 24 jam.
 - 3) Poliklinik
Semua poliklinik buka setiap hari kerja.
 - 4) Waktu Pelayanan Instalasi
Instalasi Farmasi, Laboratorium, Bedah Central, Pemulasaran jenazah buka 24 jam.¹⁰

4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden

4.2.1 Deskriptif Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. pengumpulan data

¹⁰ Ibid., hal. 5-6

secara langsung ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden. Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak. *Survey* dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 11 November 2014 sampai 20 November 2014 di Rumah Sakit Islam NU Demak dengan mengambil 100 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

4.2.2 Karakteristik Responden

4.2.2.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pasien rawat inap RSI NU Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin Responden
KELAMIN

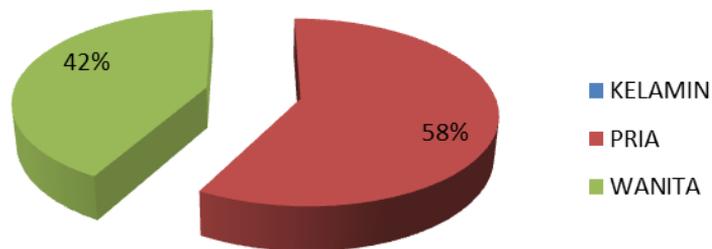
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	58	58.0	58.0	58.0
Wanita	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, maka dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pasien rawat inap RSI NU Demak yang di ambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria, yaitu 58 orang, sedangkan sisanya adalah responden wanita sebanyak 42 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien rawat inap RSI NU Demak yang diambil sebagai responden adalah pria.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.1
Kelamin Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

4.2.2.2 Pekerjaan Responden

Adapun Data Mengenai Pekerjaan Responden Pasien Rawat Jalan RSI NU Demak adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Pekerjaan Responden

PEKERJAAN

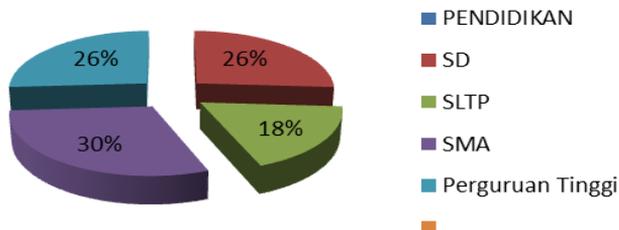
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lainnya	3	3.0	3.0	3.0
Pegawai Negeri	8	8.0	8.0	11.0
Pegawai Swasta	13	13.0	13.0	24.0
Pelajar/Mahasiswa	24	24.0	24.0	48.0
Wiraswasta	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan pasien rawat inap RSI NU Demak yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 52 orang, pelajar atau mahasiswa sebanyak 24 orang, pegawai swasta sebanyak 13 orang, pegawai negeri sebanyak 8 orang, lainnya sebanyak 3 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut pekerjaan responden yang dapat diteliti diperoleh :

Gambar 4.2
Perkerjaan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

4.2.2.3 Usia Responden

Adapun data mengenai umur responden pasien rawat inap RSI NU Demak adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Usia Responden

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 TH	21	21.0	21.0	21.0
> 51 TH	13	13.0	13.0	34.0
21-30 TH	15	15.0	15.0	49.0
31-40 TH	33	33.0	33.0	82.0
41-50 TH	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

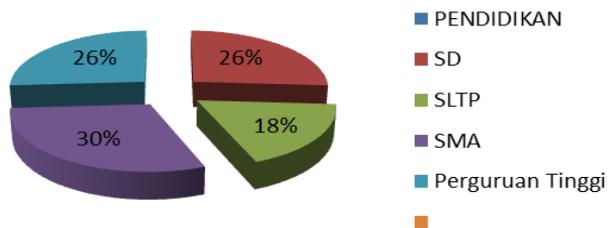
Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 ini memperlihatkan bahwa pasien rawat inap RSI NU Demak yang diambil sebagai responden sebagian 31-40 tahun. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa mayoritas

responden berumur 31-40 tahun sebanyak 33 responden, sedangkan yang berumur <20 tahun sebanyak 21 orang, yang berumur 21-30 tahun sebanyak 15 orang, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 18 orang, yang berumur > 51 tahun sebanyak 13.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.3
Usia Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

4.2.2.4 Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden yaitu perawat RSI NU Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

PENDIDIKAN

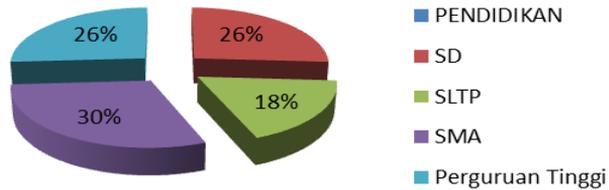
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perguruan Tinggi	26	26.0	26.0	26.0
	SD	26	26.0	26.0	52.0
	SLTP	18	18.0	18.0	70.0
	SMA	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa pasien rawat inap RSI NU Demak yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA, berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 30 orang, berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 26 orang, berpendidikan SD sebanyak 26, sedangkan berpendidikan SLTP sebanyak 18 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4
Pendidikan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan dan produk sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Gedung Rumah Sakit Islam NU Demak dalam kondisi baik dan layak

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	10	10%	50	77,4 %
Setuju (4)	71	71%	284	
Kurang Setuju (3)	16	16%	48	
Tidak Setuju (2)	2	2%	4	
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1	
	100	100%	382	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa gedung Rumah Sakit Islam NU Demak dalam kondisi baik dan layak dan sebanyak 10% atau 10 responden menyatakan sangat setuju, 71% atau 71 responden menyatakan setuju, 16% atau 16 responden menyatakan kurang setuju, 2% atau 2 responden menyatakan tidak setuju, dan 1% atau 1 responden menyatakan sangat tidak setuju.

2. Bangunan dan ruangan Rumah Sakit Islam NU Demak bersih, nyaman, dan rapi.

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	8	8 %	40	77 %
Setuju (4)	70	70%	280	
Kurang Setuju (3)	21	21%	63	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0 %	0	
	100	100%	385	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa Bangunan dan ruangan Rumah Sakit Islam NU Demak bersih, nyaman, dan rapi dan sebanyak 8% atau 8 responden menyatakan sangat setuju, 70% atau 70 responden menyatakan setuju, 21% atau 21 responden menyatakan kurang setuju, dan 1% atau 1 responden menyatakan tidak setuju.

3. Penampilan petugas / karyawan Rumah Sakit Islam NU Demak sudah baik dan sopan.

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	18	18%	90	80%
Setuju (4)	67	67%	268	
Kurang Setuju (3)	13	13%	39	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1	
	100	100%	400	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa Penampilan petugas / karyawan Rumah Sakit Islam NU Demak sudah baik dan sopan dan sebanyak 18% atau 18 responden menyatakan sangat setuju, 67% atau 67 responden menyatakan setuju, 13% atau 13 responden menyatakan kurang setuju, 1% atau 1 responden menyatakan tidak setuju, dan 1% atau 1 responden menyatakan sangat tidak setuju

4. Rumah Sakit Islam NU Demak selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	16	16%	80	78,6%
Setuju (4)	62	62%	248	
Kurang Setuju (3)	21	21%	63	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	393	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Islam NU Demak selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan sebanyak 16% atau 16 responden menyatakan sangat setuju, 62% atau 62 responden menyatakan setuju, 21% atau 21 responden menyatakan kurang setuju dan 1% atau 1 responden menyatakan tidak setuju.

5. Transaksi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam NU Demak selalu akurat.

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P5)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	15	15%	75	77,6%
Setuju (4)	65	65%	256	
Kurang Setuju (3)	17	17%	51	
Tidak Setuju (2)	3	3%	6	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	288	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa transaksi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam NU Demak selalu akurat dan sebanyak 15% atau 15 responden menyatakan sangat setuju, 65% atau 65 responden menyatakan setuju, 17% atau 17 responden menyatakan kurang setuju dan 3% atau 3 responden menyatakan tidak setuju.

6. Rumah Sakit Islam NU Demak mempunyai ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan, pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan.

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P6)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	20	20%	100	80,6%
Setuju (4)	63	63%	252	
Kurang Setuju (3)	17	17%	51	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0	0	
	100	100%	403	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Islam NU Demak mempunyai ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan, pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan dan sebanyak 20% atau 20 responden menyatakan sangat setuju, 63% atau 63 responden

menyatakan setuju dan 17% atau 17 responden menyatakan kurang setuju..

7. Petugas Rumah Sakit Islam NU Demak sigap dan cepat dalam menanggapi keluhan pasien.

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P7)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	18	18%	90	81,2%
Setuju (4)	70	70%	280	
Kurang Setuju (3)	12	12%	36	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	406	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa petugas Rumah Sakit Islam NU Demak sigap dan cepat dalam menanggapi keluhan pasien dan sebanyak 18% atau 18 responden menyatakan sangat setuju, 70% atau 70 responden menyatakan setuju, dan 12% atau 12 responden menyatakan kurang setuju.

8. Petugas Rumah Sakit Islam NU Demak selalu siap sedia memberi bantuan.

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P8)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	17	17%	85	80,6%
Setuju (4)	69	69%	276	
Kurang Setuju (3)	14	14%	42	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	403	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.12 di atas dapat diketahui Petugas Rumah Sakit Islam NU Demak selalu siap sedia memberi bantuan dan sebanyak 17% atau 16 responden menyatakan sangat setuju, 69% atau 69 responden menyatakan setuju dan 14% atau 14 responden menyatakan kurang setuju.

9. Dokter dan perawat di Rumah Sakit Islam NU Demak cepat tanggap menangani keluhan pasien.

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P9)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	13	13%	65	78%
Setuju (4)	65	65%	260	
Kurang Setuju (3)	21	21%	63	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	390	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa dokter dan perawat di Rumah Sakit Islam NU Demak cepat tanggap menangani keluhan pasien dan sebanyak 13% atau 13 responden menyatakan sangat setuju, 65% atau 65 responden menyatakan setuju, 21% atau 21 responden menyatakan kurang setuju dan 1% atau responden menyatakan tidak setuju.

10. Dokter dan perawat mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam menangani pasien.

Tabel 4.14
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden
mengenai pelayanan (P10)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	17	17%	85	79,2%
Setuju (4)	63	63%	252	
Kurang Setuju (3)	19	19%	57	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	396	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa Dokter dan perawat mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam menangani pasien dan sebanyak 17% atau 17 responden menyatakan sangat setuju, 63% atau 63 responden menyatakan setuju, 18% atau 18 responden menyatakan kurang setuju dan 2% atau 2 responden menyatakan tidak setuju.

11. Para petugas Rumah Sakit Islam NU Demak selalu sabar dalam memberikan layanan kepada pasien.

Tabel 4.15
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P11)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	22	22%	110	82,6%
Setuju (4)	62	62%	256	
Kurang Setuju (3)	15	15%	45	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	413	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa para petugas Rumah Sakit Islam NU Demak selalu sabar dalam memberikan layanan kepada pasien dan sebanyak 22% atau 22 responden menyatakan sangat setuju, 63% atau 63 responden menyatakan setuju, 15% atau 15 responden menyatakan kurang setuju dan 1% atau 1 responden menyatakan tidak setuju.

12. Dokter dan perawat Rumah Sakit Islam NU Demak memotivasi para pasien di rumah sakit untuk sembuh.

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P12)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	15	15%	75	79,6%
Setuju (4)	69	69%	276	
Kurang Setuju (3)	15	15%	45	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	398	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa Dokter dan perawat Rumah Sakit Islam NU Demak memotivasi para pasien di rumah sakit untuk sembuh dan sebanyak 15% atau 15 responden menyatakan sangat setuju, 69% atau 69 responden menyatakan setuju, 15% atau 15 responden menyatakan kurang setuju dan 1% atau 1 responden menyatakan tidak setuju.

- Petugas Rumah Sakit Islam NU Demak memberikan perhatian yang tulus.

Tabel 4.17
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P13)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	11	11%	55	78%
Setuju (4)	70	70%	280	
Kurang Setuju (3)	17	17%	51	
Tidak Setuju (2)	2	2%	4	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	390	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa Petugas Rumah Sakit Islam NU Demak memberikan perhatian yang tulus dan sebanyak 11% atau 11 responden menyatakan sangat setuju, 70% atau 70 responden menyatakan setuju, 17% atau 17 responden menyatakan kurang setuju dan 2% atau 2 responden menyatakan tidak setuju.

14. Petugas memperlakukan semua pasien secara adil tanpa memandang status sosial.

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P14)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	12	12%	60	79,4%
Setuju (4)	76	76%	304	
Kurang Setuju (3)	11	11%	33	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	397	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa petugas memperlakukan semua pasien secara adil tanpa memandang status sosial dan sebanyak 12% atau 12 responden menyatakan sangat setuju, 76% atau 76 responden menyatakan setuju, 11% atau 11 responden menyatakan kurang setuju dan 1% atau 1 responden menyatakan tidak setuju.

15. Petugas Rumah Sakit Islam NU Demak selalu memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Tabel 4.19
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai pelayanan (P15)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	12	11%	60	80,2%
Setuju (4)	77	77%	308	
Kurang Setuju (3)	11	12%	33	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	401	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa petugas Rumah Sakit Islam NU Demak selalu memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien dan sebanyak 12% atau 12 responden menyatakan sangat setuju, 77% atau 77 responden menyatakan setuju, 11% atau 11 responden menyatakan kurang setuju.

16. Ruangan kelas perawatan rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak sangat nyaman.

Tabel 4.20
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P16)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	8	8%	40	77,6%
Setuju (4)	72	72%	288	
Kurang Setuju (3)	20	20%	60	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	388	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa ruangan kelas perawatan rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak sangat nyaman dan sebanyak 8% atau 8 responden menyatakan sangat setuju, 72% atau 72 responden menyatakan setuju dan 20% atau 20 responden menyatakan kurang setuju.

17. Tempat Tidur di Rumah Sakit Islam NU Demak sudah nyaman.

Tabel 4.21
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P17)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	8	8%	40	74,8%
Setuju (4)	58	58%	232	
Kurang Setuju (3)	34	34%	102	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	374	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa tempat tidur di Rumah Sakit Islam NU Demak sudah nyaman dan sebanyak 8% atau 8 responden menyatakan sangat setuju, 58% atau 58 responden menyatakan setuju, 34% atau 34 responden menyatakan kurang setuju.

18. Peralatan medis yang tersedia di Rumah Sakit Islam NU Demak lengkap.

Tabel 4.22
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai
produk (P18)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	13	13%	65	76,8%
Setuju (4)	58	58%	232	
Kurang Setuju (3)	29	29%	87	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	384	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa peralatan medis yang tersedia di Rumah Sakit Islam NU Demak lengkap dan sebanyak 13% atau 13 responden menyatakan sangat setuju, 58% atau 58 responden menyatakan setuju, 29% atau 29 responden menyatakan kurang setuju.

19. Ruang tunggu pasien rawat inap aman dan nyaman.

Tabel 4.23
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai
produk (P19)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	14	14%	70	77,8%
Setuju (4)	61	61%	244	
Kurang Setuju (3)	25	25%	75	
Tidak Setuju (2)	0	0%	6	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	1	
	100	100%	289	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa ruang tunggu pasien rawat inap aman dan nyaman dan sebanyak 14% atau 14 responden menyatakan sangat setuju, 61% atau 61 responden menyatakan setuju, 25% atau 25 responden menyatakan kurang setuju.

20. Penampilan dan kondisi setiap ruangan Rumah Sakit Islam NU Demak sudah layak dan nyaman.

Tabel 4.24
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P20)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	15	15%	75	79,8%
Setuju (4)	69	69%	276	
Kurang Setuju (3)	16	16%	48	
Tidak Setuju (2)	4	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	399	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.24 di atas dapat diketahui bahwa Penampilan dan kondisi setiap ruangan Rumah Sakit Islam NU Demak sudah layak dan nyaman dan sebanyak 15% atau 15 responden menyatakan sangat setuju, 69% atau 69 responden menyatakan setuju, 16% atau 16 responden menyatakan kurang setuju.

21. Peralatan dan fasilitas di ruangan Rumah Sakit Islam NU Demak sudah layak dan nyaman.

Tabel 4.25
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P21)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	9	9%	45	76,6%
Setuju (4)	65	65%	260	
Kurang Setuju (3)	26	26%	78	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	383	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa peralatan dan fasilitas di ruangan Rumah Sakit Islam NU Demak sudah layak dan nyaman dan sebanyak 9% atau 9 responden menyatakan sangat setuju, 65% atau 65 responden menyatakan setuju, 26% atau 26 responden menyatakan kurang setuju.

22. Tatanan kamar tiap ruangan terlihat menarik.

Tabel 4.26
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P22)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	14	14%	70	77%
Setuju (4)	56	56%	225	
Kurang Setuju (3)	30	30%	90	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	385	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa tatanan kamar tiap ruangan terlihat menarik dan sebanyak 14% atau 14 responden menyatakan sangat setuju, 56% atau 56 responden menyatakan setuju, 30% atau 30 responden menyatakan kurang setuju.

23. Fasilitas ruangan rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak sudah lengkap.

Tabel 4.27
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P23)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	12	12%	60	77,4%
Setuju (4)	63	63%	252	
Kurang Setuju (3)	25	25%	75	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	387	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.27 di atas dapat diketahui bahwa fasilitas ruangan rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak sudah lengkap dan sebanyak 12% atau 12 responden menyatakan sangat setuju, 63% atau 63 responden menyatakan setuju, 25% atau 25 responden menyatakan kurang setuju.

24. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam NU Demak baik.

Tabel 4.28
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P24)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	14	14%	70	80,6%
Setuju (4)	75	75%	300	
Kurang Setuju (3)	11	11%	33	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	403	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.28 di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam NU Demak baik dan sebanyak 14% atau 14 responden menyatakan sangat setuju, 75% atau 75 responden menyatakan setuju, 11% atau 11 responden menyatakan kurang setuju.

25. Kualitas ruangan bangunan di Rumah Sakit Islam NU demak baik dan nyaman.

Tabel 4.29
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai produk (P25)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	10	10%	50	78,6%
Setuju (4)	73	73%	292	
Kurang Setuju (3)	17	17%	51	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	393	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.29 di atas dapat diketahui bahwa kualitas ruangan bangunan di Rumah Sakit Islam NU demak baik dan nyaman dan sebanyak 10% atau 10 responden menyatakan sangat setuju, 73% atau 73 responden menyatakan setuju, 17% atau 17 responden menyatakan kurang setuju.

26. Saya merasa puas dengan pelayanan dan prosedur administrasi yang mudah dan cepat di Rumah Sakit Islam NU Demak.

Tabel 4.30
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai kepuasan (P26)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	23	23%	115	83,6%
Setuju (4)	72	72%	288	
Kurang Setuju (3)	5	5%	15	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	418	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.30 di atas dapat diketahui bahwa saya merasa puas dengan pelayanan dan prosedur administrasi yang mudah dan cepat di Rumah Sakit Islam NU Demak dan sebanyak 23% atau 23 responden menyatakan sangat setuju, 72% atau 72 responden menyatakan setuju, 5% atau 5 responden menyatakan kurang setuju.

27. Saya merasa puas atas pelayanan medis maupun non medis yang diberikan selama masa pengobatan.

Tabel 4.31
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai kepuasan (P27)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	28	28%	140	84,6%
Setuju (4)	67	67%	268	
Kurang Setuju (3)	5	5%	15	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	423	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.31 di atas dapat diketahui bahwa Saya merasa puas atas pelayanan medis maupun non medis yang diberikan selama masa pengobatan dan sebanyak 28% atau 28 responden menyatakan sangat setuju, 67% atau 67 responden menyatakan setuju, 5% atau 5 responden menyatakan kurang setuju.

28. Saya merasa puas dengan keramahan yang diberikan oleh dokter, perawat dan petugas lain yang bekerja di rumah sakit ini.

Tabel 4.32
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai kepuasan (P28)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	33	33%	165	86,2%
Setuju (4)	65	65%	260	
Kurang Setuju (3)	2	2%	6	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	431	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.32 di atas dapat diketahui bahwa saya merasa puas dengan keramahan yang diberikan oleh dokter, perawat dan petugas lain yang bekerja di rumah sakit ini dan sebanyak 33% atau 33 responden menyatakan sangat setuju, 65% atau 65 responden menyatakan setuju, 2% atau 2 responden menyatakan kurang setuju.

29. Saya merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Islam NU Demak.

Tabel 4.33
Distribusi Frekuensi Tanggapan responden mengenai kepuasan (P29)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	27	27%	135	84,6%
Setuju (4)	69	69%	276	
Kurang Setuju (3)	4	4%	12	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	423	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.33 di atas dapat diketahui bahwa saya merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di RSI NU Demak dan sebanyak 27% atau 27 responden menyatakan sangat setuju, 69% atau 69 responden menyatakan setuju, 4% atau 4 responden menyatakan kurang setuju.

4.2.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.¹¹ Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Kriteria pengukuran yang digunakan adalah:

1. Apabila r hitung $>$ r tabel dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila r hitung $<$ r tabel dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.¹²

Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $100-2$ atau $df = 98$ dengan α 0,1 didapat r tabel 0.259. Jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pernyataan total *correction*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

¹¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS*, Semarang: UNDIP, 2011, Cet. ke-5, hlm. 52

¹² *Ibid.*, hal. 53

Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS ver. 19. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.34
Uji validitas intrumen

Pelayanan	Pernyataan 1	0.362	0.166	valid
	Pernyataan 2	0.420	0.166	valid
	Pernyataan 3	0.323	0.166	valid
	Pernyataan 4	0.447	0.166	valid
	Pernyataan 5	0.458	0.166	valid
	Pernyataan 6	0.457	0.166	valid
	Pernyataan 7	0.522	0.166	valid
	Pernyataan 8	0.467	0.166	valid
	Pernyataan 9	0.517	0.166	valid
	Pernyataan 10	0.461	0.166	valid
	Pernyataan 11	0.447	0.166	valid
	Pernyataan 12	0.473	0.166	valid
	Pernyataan 13	0.470	0.166	valid
	Pernyataan 14	0.270	0.166	valid
	Pernyataan 15	0.428	0.166	valid
Produk	Pernyataan 16	0.449	0.166	valid
	Pernyataan 17	0.654	0.166	valid
	Pernyataan 18	0.498	0.166	valid
	Pernyataan 19	0.553	0.166	valid
	Pernyataan 20	0.475	0.166	valid
	Pernyataan 21	0.543	0.166	valid
	Pernyataan 22	0.449	0.166	valid
	Pernyataan 23	0.456	0.166	valid
	Pernyataan 24	0.344	0.166	valid
	Pernyataan 25	0.428	0.166	valid
Kepuasan	Pernyataan 26	0.701	0.166	valid
	Pernyataan 27	0.829	0.166	valid
	Pernyataan 28	0.707	0.166	valid
	Pernyataan 29	0.756	0.166	valid

Sumber : data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.34, dapat diketahui bahwa nilai dari r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa seluruh keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

4.2.4.2 Uji Reabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien *Alpha* lebih besar daripada 0,60 (Nunnally, 1967; dalam Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.35 sebagai berikut :

Tabel 4.35
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X1	15 item pernyataan	0,704	Reliabel
X2	10 item pernyataan	0,637	Reliabel
Y	4 item pernyataan	0,739	Reliabel

Sumber : data Primer yang diolah, 2014

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel (pelayanan, produk dan kepuasan) dapat dikatakan reliabel.

4.2.5 Uji Asumsi Klasik

4.2.5.1 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen.¹³

Tabel 4.36
Uji Multikoliniertas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
PELAYANAN	.843	1.186
PRODUK	.843	1.186

Sumber : data Primer yang diolah, 2014

Dari hasil pengujian Multikolinieristas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) dari variabel pelayanan dan produk adalah $1,186 < 10$, dan nilai tolerance $0,843 > 0,10$ sehingga bisa diduga bahwa antara variabel independen tidak terjadi multikolinieristas yang artinya tidak korelasi antara varibel independen.

¹³ *Ibid*, hlm. 105

4.2.5.2 Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi.¹⁴ Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.37
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.347 ^a	.121	.103	1.449	1.730

a. Predictors: (Constant), PRODUK X2, PELAYANAN X1

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Nilai *Durbin – Watson* sebesar 1.730, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 10% jumlah sampel 100 dan jumlah variabel independen 2 ($k=2$), dengan titik 2.100, maka dapat diperoleh nilai $dL=1,634$ dan $dU=1,715$.

Kaidah pengambilan keputusan :

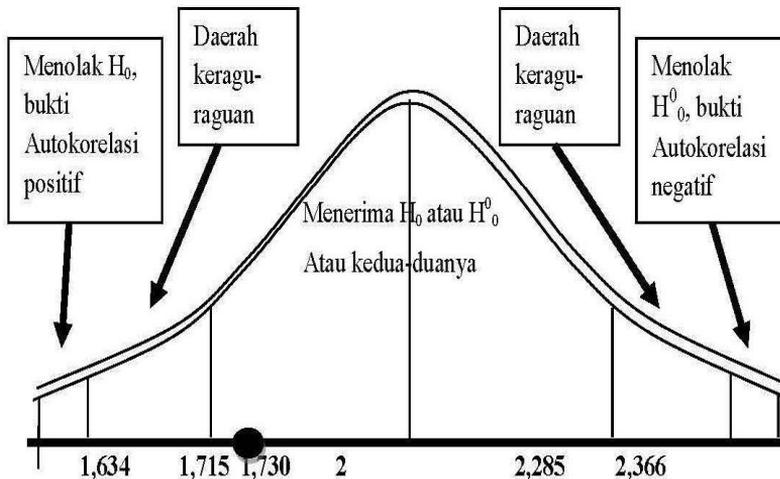
- Terima H_0 jika *Durbin-Watson* hitung lebih besar dari 1,715 dan *Durbin-Watson* hitung lebih kecil dari $4 - 1,715$; Artinya tidak ada Autokorelasi.

¹⁴ Ibid., hal. 110

- Tolak H_0 jika Durbin-Watson hitung lebih kecil dari 1,715 atau $4 - 1,715$ lebih kecil dari Durbin-Watson hitung; Artinya ada Autokorelasi.

Dari hasil perhitungan spss, diperoleh Durbin Watson Hitung sebesar 1,730, angka ini lebih besar dari nilai du 1,715, sehingga H_0 diterima dan tidak terdapat autokorelasi. Nilai koefisien D-W pada uji autokorelasi dapat dilihat pada gambar 6. Terlihat bahwa koefisien D-W berada pada daerah meragukan terjadinya autokorelasi positif.

Gambar 4.5 Analisis Posisi Koefisien D-W

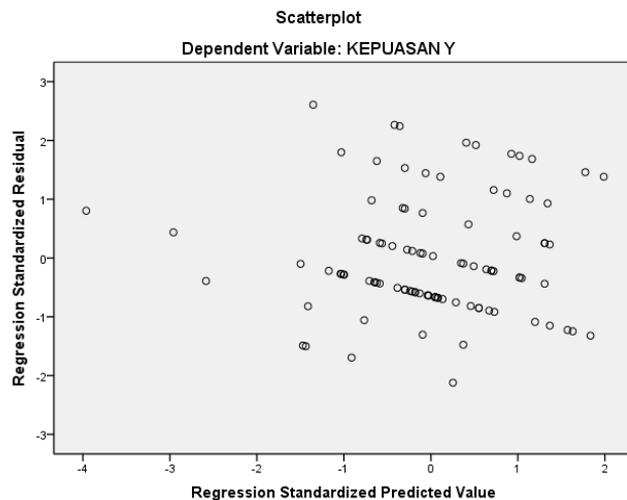


Nilai koefisien D-W pada uji autokorelasi dapat dilihat pada gambar 4.5 terlihat bahwa koefisien D-W berada pada daerah aman terjadinya autokorelasi positif.

4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians.¹⁵ Adapun uji statistic heterokedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6



Sumber : data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan grafik *scatterplot* dari variabel kepuasan terlihat bahwa titik menyebar secara acak serta tersbar baik

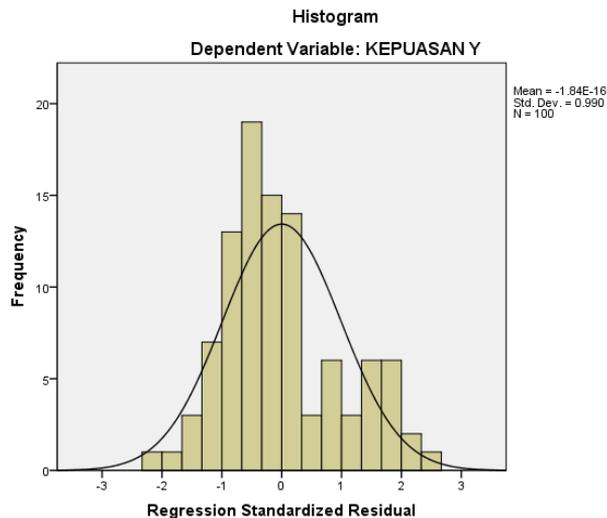
¹⁵ *Ibid., hal.139*

diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tidak layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien rawat inap berdasarkan masukan variabel independen pelayanan dan produk.

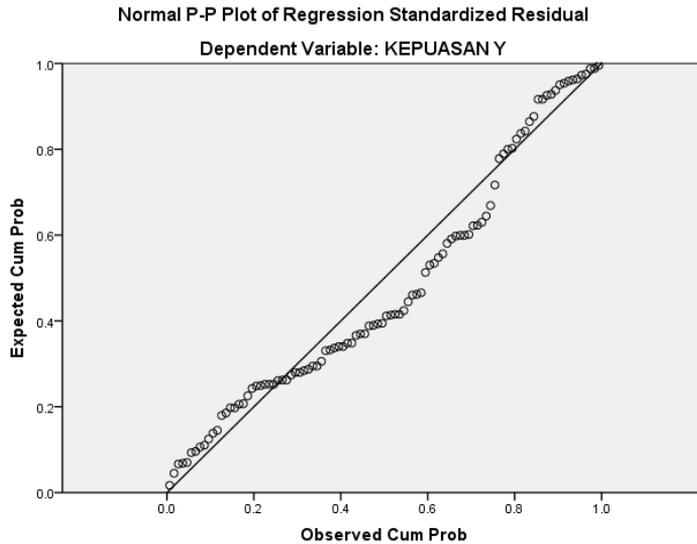
4.2.5.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.¹⁶ Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah ssebagai berikut:

Gambar 4.7



¹⁶ *Ibid.*, hal. 160



Sumber : data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan normal *probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, demikian juga garis histogramnya pada gambar 4.21 tampak bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak tidak menceng ke kanan ataupun ke kiri, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Besarnya perubahan pada faktor dependen (Y) akibat perubahan pada faktor independen (X) secara parsial dapat dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh. Dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil seperti yang tertera dalam Tabel.

Tabel 4.38
Hasil Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9,829	2,331		4,216	,000		
	PELAYANAN X1	,140	,039	,369	3,554	,001	,843	1,186
	PRODUK X2	-,032	,049	-,067	-,647	,519	,843	1,186

a. Dependent Variable: KEPUASAN Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,829 + 0,140 X1 + 0,032 X2 + e$$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai konstan sebesar 9,829. Artinya jika variabel pelayanan dan produk tidak dimasukan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan pasien masih meningkat sebesar 9,829%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain pelayanan dan produk.
- b) Koefisien regresi pada variabel pelayanan (X1) sebesar 0,140 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan pelayanan di RSI NU Demak, maka tingkat kepuasan pasien akan bertambah 0,140%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan

- c) Koefisien regresi pada variabel produk (X2) sebesar 0,032 adalah negatif. Artinya bila terjadi peningkatan produk 1 satuan pada variabel produk di RSI NU Demak, maka tingkat kepuasan pasien akan bertambah 0,032%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

4.2.7 Pengujian Hipotesis

4.2.7.1 Uji Parsial (t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (pelayanan dan produk) secara parsial atau individual menerangkan variabel terikat (kepuasan pasien).

Tabel 4.39

Hasil

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.829	2.331		4.216	.000		
PELAYANAN X1	.140	.039	.369	3.554	.001	.843	1.186
PRODUK X2	-.032	.049	-.067	-.647	.519	.843	1.186

a. Dependent Variable: KEPUASAN Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

H0 : $\beta_i = 0$, Tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

H1 : $\beta_i > 0$, variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Nilai t tabel dengan signifikansi $0,1/2 = 0,05$ (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $100 - 2 - 1 = 97$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,661

Hasil analisis uji t adalah sebagai berikut :

1. Dari Tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung pada variabel pelayanan adalah sebesar 3,554 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($3,554 > 1,661$) dan nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Dari Tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung pada variabel produk adalah sebesar 0,647 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,519. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu ($0,647 < 1,661$) dan nilai signifikansinya $0,519 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka, variabel produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.2.7.2 Uji Simulan (F)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat dan melihat seberapa besar pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menguji pengaruh

masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien rawat inap (dalam uji t) dan pengaruh faktor-faktor pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap (dalam uji F).

Tabel 4.40
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.962	2	13.981	6.658	.002 ^a
	Residual	203.678	97	2.100		
	Total	231.640	99			

a. Predictors: (Constant), PRODUK X2, PELAYANAN X1

b. Dependent Variable: KEPUASAN Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Nilai F tabel dengan signifikansi 0,1 $df_1(\text{pembilang}) = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df_2(\text{penyebut}) = n - k$ atau $100 - 3 = 97$ maka diperoleh F tabel sebesar 2,358. Berdasarkan uji ANOVA atau F test yang dapat dilihat pada Tabel, maka dapat diperoleh F hitung sebesar 6.658 dengan tingkat signifikansi 0,002. Oleh karena probabilitas jauh lebih kecil daripada 0,1 (0,002 lebih kecil dari 0,1) dan F hitung lebih besar dari F tabel ($6,658 > 2,358$) maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi pelayanan (X1) dan produk (X2), secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

4.2.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi dapat dijelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *adjusted R square* pada analisis regresi berganda.

Tabel 4.41
Hasil Uji Koefisien determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.347 ^a	.121	.103	1.449	1.730

a. Predictors: (Constant), PRODUK X2, PELAYANAN X1

b. Dependent Variable: KEPUASAN Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel, koefisien determinasi memiliki *R square* sebesar 0,121. Hal ini berarti 12,1% kepuasan pasien (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu variabel pelayanan dan produk. Sedangkan sisanya ($100\% - 12,1\% = 87,9\%$) dijelaskan oleh variabel-

variabel lain di luar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.2.8 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (pelayanan dan produk) dan variabel dependen (kepuasan pasien rawat inap) dapat dijelaskan sebagai berikut.

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam NU Demak dalam memberikan dan mengupayakan pelayanan yang berkualitas sudah dinyatakan baik. Ini ditunjukkan dengan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan dengan mayoritas setuju dan sangat setuju meskipun ada beberapa item pertanyaan yang dijawab kurang setuju, tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Kelima dimensi dalam pelayanan sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Namun, dalam penelitian ini, aspek jaminan memiliki pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan dengan aspek dimensi pelayanan yang lain. Dokter dan perawat mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam menangani pasien, dokter dan perawat yang

selalu memotivasi pasiennya agar cepat sembuh, petugas Rumah Sakit Islam NU Demak yang selalu sabar dalam memberikan pelayanan sehingga tercipta interaksi yang baik antara mereka. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu pasien rawat inap, beliau menyatakan jika semua petugas di Rumah Sakit Islam NU Demak bersikap sopan dan baik terhadap semua pasien.¹⁷

Selain pelayanan, faktor produk atau kelas ruangan yang ada di Rumah Sakit Islam NU Demak juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Karena produk menjadi instrumen penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus menerus. Namun dalam penelitian ini, produk-produk yang ditawarkan dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam NU Demak, hal tersebut terbukti dari hasil jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju. Maka dari itu, Rumah Sakit

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Muhamad Subki pada tanggal 12 November 2014 pukul 11.30

Islam NU Demak harus bisa memberikan produk-produk yang baik dan layak dengan penyeimbangan pelayanan yang baik kepada pasien.

Kepuasan diartikan sebagai tolak ukur penilaian perasaan seseorang bahwa produk atau jasa yang diterima sudah sesuai dengan yang dia harapkan. Dalam penelitian kali ini, dapat diketahui bahwa pada variabel kepuasan pasien masing-masing item pertanyaan sebagian besar di jawab setuju atau dapat diambil kesimpulan, mayoritas responden berasumsi bahwa kepuasan Rumah Sakit Islam NU Demak terhadap lembaganya sudah tinggi. Hal tersebut bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan para petugas Rumah Sakit Islam NU Demak kepada pasiennya. Pelayanan sebuah lembaga jasa menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, sebab yang dijual adalah pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan lembaga jasa tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka akan berdampak kepada kepuasan pelanggan yang rendah, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan lembaga jasa sudah sesuai dengan harapan pelanggan maka dampaknya kepuasan pelanggan yang tinggi. Tidak hanya masalah pelayanan saja yang

menimbulkan kepuasan pasien, produk juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sudah dijelaskan sebelumnya produk yang layak dan bagus bisa menimbulkan kepuasan pasien. Melihat penilaian responden terhadap variabel kepuasan yang didominasi puas mengindikasikan jika Rumah Sakit Islam NU Demak haru bisa mempertahankan pelayanan yang bisa memuaskan pelanggannya, lebih-lebih jika instansi bisa meningkatkan pelayanan dari sebelumnya.

Hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, antara masing-masing variabel independen (pelayanan dan produk) dan variabel dependen (kepuasan) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel pelayanan dan produk dalam upaya mempengaruhi variabel kepuasan dapat diwakili oleh koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi dari variabel pelatihan yang dinotasikan dalam besarnya *R square* adalah 0.121 atau 12.1%. Hal ini berarti sebesar 12.1% kemampuan model regresi dari penelitian ini

dalam menjelaskan variabel dependen. Artinya 12.1% variabel kepuasan dapat menjelaskan variansi variabel independen pelayanan dan produk. Sedangkan sisanya 87.9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Dari hasil uji t atau pengujian secara individual yang dilakukan terbukti bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak karena hasil signifikannya lebih kecil dari probabilitas signifikan 5% atau 0,05. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0.140 dengan tingkat signifikan 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Sedangkan hasil uji t atau pengujian secara individual untuk variabel produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam NU Demak karena hasil signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,647 dengan tingkat signifikansinya 0,519 (lebih besar dari 0,05).

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan uji F. Dari uji F variabel

independen (pelayanan dan produk) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam NU Demak. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 6,658 dengan tingkat probabilitas 0,002 (lebih kecil dari 0,05). Maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pasien rawat inap dan dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan dan produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam NU Demak.

Dari data tersebut juga dapat diketahui hasil analisis regresi dan diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan (X1) sebesar 0,140, variabel produk (X2) sebesar -0,032 dengan konstanta sebesar 9,829 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 9,829 + 0,140 X_1 - 0,032 X_2$$

Konstanta (a): 9,829, nilai konstanta bernilai positif artinya, pengaruh pelayanan dan produk terhadap kepuasan adalah bernilai positif dan cukup kuat, jika skor kepuasan meningkat, maka kepuasan akan semakin tinggi.

Koefisien b_1 : 0,140, koefisien variabel pelayanan bernilai positif artinya, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah bernilai positif dan kuat. Jika skor pelayanannya meningkat, maka kepuasan akan semakin tinggi.

Koefisien b : -0,032, koefisien variabel produk bernilai negatif artinya, pengaruh produk terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah negatif dan lemah. Jika skor produknya menurun, maka kepuasan akan semakin berkurang.

Berdasarkan pemaparan di atas sudah jelas, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh nilai pelayanan dan nilai produk terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak. Adanya temuan ini diharapkan dapat membantu para pengelola perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan khususnya jasa rumah sakit yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan dan produk bisa memenuhi harapan pengguna yang akhirnya akan menimbulkan kepuasan.