

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah RSI Sultan Agung Semarang

Berawal atas bantuan pemerintahan belanda tahun 1970 *berdiri Health Centre* (Pusat Kesehatan Masyarakat) dengan 14 TT. Menjadi RSI & FK adalah Gagasan Pangdam VII/Dip-Brig.Jend. M Sarbini kepada Kol.dr. Soetomo Bariodipoero dan Ka. Kesdam VII Dip Kol dr. Soehardi. Saat ini Jumlah Tempat Tidur 301 TT Berlokasi di Jl. Raya Kaligawe Km.4 Semarang Jawa Tengah Telp. 024 – 6580019 Fax. 6581928 Website : <http://www/rsisultanagung.co.id>

- 1 Januari 1970 s.d Juni 1972 masa pembangunan awal. Meskipun belum selesai pembangunan fisik gedung namun pada 17 Agustus 1971 telah diresmikan oleh Yayasan Badan wakaf Sultan Agung.
- Layanan pertama adalah Klinik Umum, Klinik kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga berencana. 1973 mendapat bantuan : Pres Soeharto Ambulance Toyota Crown. Sumitomo shoji, tokyo, Co.CV. Sapto Argo Puro dan Pabrik Rokok Sukun Kudus memberi bantuan 4 VIP dan diresmikan 20 Mei 1973
- 23 Oktober 1975 ditetapkan RS Tipe C (SK Men. Kes. RI no. 1024/Yan.Kes/1.0/75
- 8 Januari 1992 RS Sultan Agung Menjadi RSI Sultan Agung
- PENETAPAN KELAS B
Keputusan Menteri Kesehatan RI, Nomor : HK.03.05/I/513/2011 tanggal 21 Pebruari 2011 tentang Penetapan Kelas RSI Sultan Agung menjadi Rumah Sakit Kelas B.
- PENETAPAN RS PENDIDIKAN
Keputusan Menteri Kesehatan RI No:HK.03.05/III/1299/11 tentang Penetapan RSI Sultan Agung Semarang Sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang. (25 Juni 20011 bertepatan 23 Rajab 1432 H)

4.1.1.2 Arti Logo RSI Sultan Agung Semarang

Gambar 5

Logo RSI Sultan Agung Semarang



Makna Bentuk:

- Konfigurasi YBW, berarti Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung;
- Bingkai segi lima berarti Rukun Islam;
- Lingkaran di dalam berarti Tekad yang bulat;
- Bulan Sabit berarti lambang kesehatan Islam;
- Ular dan tongkat melambangkan kesehatan

Makna Warna:

- Hijau melambangkan kesembuhan dan kedamaian;
- Putih melambangkan kesucian;
- Merah melambangkan semangat untuk hidup.

4.1.1.3 Visi Misi, Nilai Dasar, Meaning Statement, Motto, dan Gerakan RSI Sultan Agung Semarang

VISI

Menjadi Rumah Sakit Islam Terkemuka Dalam Pelayanan Kesehatan, Pendidikan Dan Pembangunan Peradaban Islam.

MISI

- Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Yang selamat Menyelamatkan Dijiwai Semangat Mencintai Allah Menyayangi Sesama,
- Menyelenggarakan Pelayanan Pendidikan Dallah Rangka Membangun Generasi Khaira Ummah Dan
- Membangun Peradaban Islam Menuju Masyarakat Sehat Sejahtera Yang Dirahmati Allah.

NILAI NILAI DASAR

Nilai-nilai dasar yang diterapkan dalam pengelolaan Rumah Sakit Islam Sultan Agung bersumber dari ajaran Islam yang dirumuskan dalam akronim “IPKKI”, yaitu:

- Integritas
- Profesional
- Kasih Sayang
- Kerjasama
- Inovatif

MEANING STATEMENT

Berkhidmat menyelamatkan kehidupan manusia

MOTTO

Mencintai Allah, Menyayangi Sesama

LIMA GERAKAN (GOOD GOVERNANCE PLUS)

- Gerakan Sholat Berjamaah
- Gerakan Tepat Waktu
- Gerakan Meja Bersih
- Gerakan Menghormati Majelis
- Gerakan Efisiensi

(SK Direktur No. 208/KPTS/RSI SA/VI/2010)

GERAKAN EFISIENSI

- Penggunaan air
- Penggunaan Listrik
- Penggunaan Telpon/ internet
- Penggunaan BBM
- Penggunaan Oksigen
- Penggunaan ATK
- Penggunaan alat pendukung kesehatan lainnya

4.1.1.4 Ruang Rawat Inap di RSI Sultan Agung Semarang

Tabel 4.1

Data Ruang Rawat Inap di RSI Sultan Agung Semarang

RUANG	KAPASITAS	PELAYANAN	PENJAB RUANG
B. MA'RUF	18	VIP & Klas 1 A (Umum)	Indah Setiyo E, AMK
B. SHIFA	27	Klas 1 B & 1 C (Umum)	Nur Laila Farida, S.Kep
B. ATHFAL	25	Klas 1 B s.d 3 (Anak)	Rahmawati, AMK
B. RIJAL	20	Klas 2 &3 (Dalam, Kemoterapi & Ggn Jiwa)	Siti Muniroh, S.Kep, Ns
B. SALAM 1	20	Klas 3 & Jamkesmas (Bedah)	Heni Lathifah, AMK
B. SALAM 2	22	Klas 2 & 3 (Bedah)	H. Ahmad Cholid, S.Kep, Ns
B. NISA 1	22	Klas 3 & Jamkesmas (Anak)	Lailis Sa'adah Annoor, S.Kep
B. NISA 2	42	Klas VIP, 1, 2, 3 & Jamkesmas (maternitas)	Novida Hidayati, AMKeb
B. IZZAH 1	42	Klas 2,3 & Jamkesmas (Dalam)	Novianti, S.Kep
B. IZZAH 2	28	Klas 2, 3 & Jamkesmas (Syaraf, THT, Mata, KK)	Anis Trisniawati, AMK

Sumber : Divisi Litbang RSI Sultan Agung Semarang

4.1.1.5 Layanan Unggulan Dan Kerja Sama Asuransi

LAYANAN UNGGULAN

- Semarang Eye Center
- Urology Center
- ESWL (Alat pemecah batu ginjal tanpa pembedahan)
- TUNA Therapy (Terapi untuk pembesaran prostat)
- Uroflowmeter
- Hemodialisa : Hemodialisa merupakan alat yang digunakan untuk mencuci darah pasien akibat kurang berfungsinya ginjal.

KERJA SAMA ASURANSI

- Askes Pns & Sukarela
- Jamsostek

- Aig / Aia Life
- Bakrie Life
- Ing Aetna
- Bringin Life
- Allianz
- Car/ Blue Dot
- Hatimas Setia
- Eka Life
- Sinar Mas
- Abda
- Yayasan Btn
- Takaful
- Easco Medical
- Mega Life
- Bumiputra 1912
- Bumida 1967
- Equity
- Ciu

4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian

Responden dari penelitian ini adalah pasien rawat inap yang ada di ruang rawat inap kelas dua dan kelas tiga di RSI Sultan Agung Semarang. Adapun yang termuat dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pernyataan mengenai variabel independen yaitu harga dan fasilitas, serta variabel dependen penelitian yaitu kepuasan pasien rawat inap.

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut:

4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Jumlah Responden	%
< 10	9	9%
11 – 20	5	5%
21 – 30	23	23%
31 – 40	20	20%
41 – 50	20	20%
> 50	23	23%
Total	100	100%

Sumber : data primer yang di olah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, 9 responden berumur kurang dari 10 tahun, 5 responden berumur antara 11 – 20 tahun, 23 responden berumur antara 21 – 30, 20 responden berumur antara 31 – 40, 20 responden berumur antara 41 – 50, dan 23 responden berumur lebih dari 50 tahun.

4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3

Profil Responden Berdaarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber : data primer yang di olah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 57 orang, dan laki-laki berjumlah 43 orang.

4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4**Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	Jumlah Responden	%
SD	36	36%
SMP	17	17%
SLTA	29	29%
Perguruan Tinggi	6	6%
Tidak Ada	12	12%
Total	100	100%

Sumber : data primer yang di olah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar pendidikan terakhirnya adalah SD, yaitu sebanyak 36 orang, untuk SMP sebanyak 17 orang, untuk SLTA sebanyak 29 orang, untuk Perguruan Tinggi sebanyak 6 orang, dan 12 orang tidak memiliki pendidikan terakhir.

4.1.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5**Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	%
Pegawai Swasta	35	35%
Pegawai Negeri	0	0%
Wiraswasta	8	8%
Pelajar	12	12%
Tidak Bekerja	14	14%
Lain-lain	31	31%
Total	100	100%

Sumber : data primer yang di olah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar pekerjaannya adalah pegawai swasta sebanyak 35. Wiraswasta sebanyak 8 orang, pelajar 12 orang, tidak bekerja 14 orang. Untuk lain-lain sebanyak 31 orang, yang terdiri dari ibu rumah tangga, petani, dan buruh. Sedangkan untuk pegawai negeri tidak ada responden.

4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu harga dan fasilitas serta satu variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Data – data dari variabel ini di ungkap menggunakan angket.

4.1.3.1 Variabel Harga

Pada variabel harga, penilaian dilakukan dengan 4 indikator, diantaranya adalah Keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan manfaat, Kesesuaian harga dengan fasilitas, dan Kemudahan dalam cara pembayaran. Berikut adalah tabel deskriptif harga.

4.1.3.1.1 Keterjangkauan Harga (H1)

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Tanggapan Respoden Mengenai Harga
(H1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	8	8%	40	76,6 %
Setuju (4)	67	67%	268	
Cukup Setuju (3)	25	25%	75	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	383	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel harga (H1) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 67 responden (67 %) memberikan tanggapan setuju mengenai keterjangkauan harga di RSI Sultan Agung, dan terendah 8 orang (8%) yang beranggapan sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang harga (H1) mengenai keterjangkauan harga di RSI Sultan Agung diperoleh rata- rata klasikal sebesar 76,6 %. Jadi harga yang ditetapkan oleh RSI Sultan Agung dalam kategori baik.

4.1.3.1.2 Kesesuaian Harga Dengan Manfaat (H2)

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responen Mengenai Harga
(H2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	25	25%	125	83,2%
Setuju (4)	66	66%	264	
Cukup Setuju (3)	9	9%	27	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	416	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel harga (H2) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 66 responden (66 %) memberikan tanggapan setuju mengenai kesesuaian harga dengan manfaat, dan terendah 9 orang (9%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang harga (H2) mengenai kesesuaian harga dengan manfaat diperoleh rata- rata klasikal sebesar 83,2 %. Jadi harga yang ditetapkan dengan manfaat yang diterima oleh pasien dalam kategori baik.

4.1.3.1.3 Kesesuaian Harga Dengan Fasilitas (H3)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responen Mengenai Harga
(H3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	22	22%	110	81,4%
Setuju (4)	63	63%	252	
Cukup Setuju (3)	15	15%	45	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	407	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel harga (H3) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 63 responden (63 %) memberikan tanggapan setuju mengenai kesesuaian harga dengan fasilitas, dan terendah 15 orang (15%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang harga (H3) mengenai kesesuaian harga dengan fasilitas diperoleh rata-rata klasikal sebesar 81,4 %. Jadi harga yang ditetapkan dengan fasilitas yang diterima oleh pasien dalam kategori baik.

4.1.3.1.4 Kemudahan Dalam Cara Pembayaran (H4)

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Tanggapan Respoden Mengenai Harga (H4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	45	45%	225	87,0%
Setuju (4)	45	45%	180	
Cukup Setuju (3)	10	10%	30	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	435	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel harga (H4) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 45 responden (45 %) memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju mengenai kemudahan dalam cara pembayaran, dan terendah 10 orang (10%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang harga (H4) mengenai kemudahan dalam cara pembayaran, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 87,0 %. Jadi kemudahan dalam cara pembayaran yang dilakukan oleh pasien dalam kategori sangat baik.

4.1.3.2 Variabel Fasilitas

Pada variabel fasilitas, penilaian dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya adalah Kelengkapan fasilitas, Fasilitas berfungsi secara baik, dan kebersihan dan Keamanan. Berikut adalah tabel deskriptif fasilitas.

4.1.3.2.1 Kelengkapan Fasilitas (F1)

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	48	48%	240	88,4%
Setuju (4)	47	47%	188	
Cukup Setuju (3)	4	4%	12	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	442	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel fasilitas (F1) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 48 responden (48 %) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai kelengkapan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, dan terendah 1 orang (1%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas (F1) mengenai kelengkapan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 88,4 %. Jadi kelengkapan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

4.1.3.2.2 Fasilitas Berfungsi Dengan Baik (F2), (F3), dan (F4)

1. Fasilitas Berfungsi Baik (F2)

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	43	43%	215	84,0%
Setuju (4)	36	36%	144	
Cukup Setuju (3)	19	19%	57	
Tidak Setuju (2)	2	2%	4	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	420	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel fasilitas (F2) sebagai berikut. Persentase

tertinggi sebesar 43 responden (43 %) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang berfungsi secara baik, dan terendah 2 orang (2%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas (F2) mengenai fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang berfungsi secara baik, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 84 %. Jadi fungsi fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, dalam kategori sangat baik.

2. Kondisi Fasilitas Baik (F3)

Tabel 4.12

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	44	44%	220	87,6%
Setuju (4)	50	50%	200	
Cukup Setuju (3)	6	6%	18	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	438	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel fasilitas (F3) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 50 responden (50 %) memberikan tanggapan setuju mengenai kondisi fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang sudah baik, dan terendah 6 orang (6%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas (F3) mengenai kondisi fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang sudah baik, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 87,6%. Jadi kondisi fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

3. Fasilitas Memenuhi Kebutuhan Pasien (F4)

Tabel 4.13

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	41	41%	205	86,2%
Setuju (4)	49	49%	196	
Cukup Setuju (3)	10	10%	30	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	431	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel fasilitas (F4) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 49 responden (49 %) memberikan tanggapan setuju mengenai fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang memenuhi kebutuhan pasien, dan terendah 10 orang (10%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas (F4) mengenai fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang memenuhi kebutuhan pasien, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 86,2%. Jadi fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang dalam hal memenuhi kebutuhan pasien dalam kategori sangat baik.

4.1.3.2.3 Kebersihan dan Keamanan (F5) dan (F6)

1. Kebersihan Fasilitas (F5)

Tabel 4.14

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F5)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	51	51%	255	88,8%
Setuju (4)	43	43%	172	
Cukup Setuju (3)	5	5%	15	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	444	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel fasilitas (F5) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 51 responden (51 %) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai kebersihan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, dan terendah 1 orang (1%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas (F5) mengenai kebersihan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 88,8%. Jadi kebersihan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

2. Keamanan Fasilitas (F6)

Tabel 4.15

Distribusi Frekuensi Tanggapan Respoden Mengenai Fasilitas (F6)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	47	47%	235	88,8%
Setuju (4)	50	50%	200	
Cukup Setuju (3)	3	3%	9	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	444	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel fasilitas (F6) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 50 responden (50 %) memberikan tanggapan setuju mengenai keamanan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, dan terendah 3 orang (3%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang fasilitas (F6) mengenai keamanan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 88,8%. Jadi keamanan fasilitas yang ada di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

4.1.3.3 Variabel Kepuasan Pasien

Pada variabel kepuasan pasien, penilaian dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya adalah Kepuasan pasien secara keseluruhan, Kembali untuk menggunakan jasa kesehatan, Minat untuk mereferensikan. Berikut adalah tabel deskriptif kepuasan pasien

4.1.3.3.1 Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan (KP1) dan (KP2)

1. Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja RSI Sultan Agung Semarang (KP1)

Tabel 4.16

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP1)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	45	45%	225	87,2%
Setuju (4)	46	46%	184	
Cukup Setuju (3)	9	9%	27	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	436	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel kepuasan pasien (KP1) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 46 responden (46 %) memberikan tanggapan setuju mengenai kepuasan pasien terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang, dan terendah 9 orang (9%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien (KP1) mengenai kepuasan pasien terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 87,2%. Jadi kinerja RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

2. Pasien Tidak Pernah Mengeluh Dengan Kinerja RSI Sultan Agung Semarang (KP2)

Tabel 4.17

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP2)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	41	41%	205	84,4%

Setuju (4)	41	41%	164	
Cukup Setuju (3)	17	17%	51	
Tidak Setuju (2)	1	1%	2	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	422	

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel kepuasan pasien (KP2) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 41 responden (41 %) memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju mengenai pasien tidak pernah mengeluh terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang, dan terendah 1 orang (1%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien (KP2) mengenai pasien tidak pernah mengeluh terhadap kinerja RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 84,4%. Jadi kinerja RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori baik.

4.1.3.3.2 Kembali Untuk Menggunakan Jasa Kesehatan (KP3) dan (KP4)

1. Pasien Menilai RSI Sultan Agung Semarang Sebagai Rumah Sakit Dengan Reputasi Baik (KP3)

Tabel 4.18

Distribusi Frekuensi Tanggapan Respoden Mengenai Kepuasan Pasien (KP3)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	37	37%	185	85,4%
Setuju (4)	53	53%	212	
Cukup Setuju (3)	10	10%	30	
Tidak Setuju (2)	0	0%	0	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	427	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel kepuasan pasien (KP3) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 53 responden (53 %) memberikan tanggapan setuju mengenai penilaian pasien RSI Sultan Agung Semarang sebagai Rumah Sakit dengan reputasi yang baik, dan terendah 10 orang (10%) yang beranggapan cukup setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien (KP3) mengenai penilaian pasien RSI Sultan Agung Semarang sebagai Rumah Sakit dengan reputasi yang baik, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 85,4%. Jadi reputasi RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

2. Kembali Menggunakan Jasa Kesehatan (KP4)

Tabel 4.19

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP4)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	54	54%	270	87,0%
Setuju (4)	29	29%	116	
Cukup Setuju (3)	15	15%	45	
Tidak Setuju (2)	2	2%	4	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	435	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel kepuasan pasien (KP4) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 54 responden (54 %) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai pasien akan kembali menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang, dan terendah 2 orang (2%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien (KP4) mengenai pasien akan kembali menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang, diperoleh rata-rata klasikal sebesar 87%. Jadi kepercayaan pasien untuk kembali menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang dalam kategori sangat baik.

4.1.3.3.3 Minat Untuk Mereferensikan (KP5)

Tabel 4.20

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP5)

Kriteria	Frekuensi	%	Skor Nilai	Hasil
Sangat Setuju (5)	52	52%	260	86,6%

Setuju (4)	35	35%	140	
Cukup Setuju (3)	7	7%	21	
Tidak Setuju (2)	6	6%	12	
Sangat Tidak Setuju (1)	0	0%	0	
	100	100%	433	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 100 responden diperoleh keterangan tentang variabel kepuasan pasien (KP5) sebagai berikut. Persentase tertinggi sebesar 52 responden (52 %) memberikan tanggapan sangat setuju mengenai minat pasien untuk mereferensikan RSI Sultan Agung Semarang ke orang lain, dan terendah 6 orang (6%) yang beranggapan tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien (KP5) mengenai minat pasien untuk mereferensikan RSI Sultan Agung Semarang ke orang lain, diperoleh rata- rata klasikal sebesar 86,6%. Jadi minat pasien mereferensikan RSI Sultan Agung Semarang ke orang lain dalam kategori baik.

4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data

4.2.1 Uji validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 15 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : tingkat kepercayaan = 90% ($\alpha = 10\%$), derajat kebebasan ($df = n - 2 = 100 - 2 = 98$, didapat r tabel = 0,1654. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid (Ghozali, 2005). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada Tabel 4.21 sebagai berikut:

Tabel 4.21

Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan	
1	HARGA (X1)	H1	0,618	> 0,1654	Valid
2		H2	0,825	> 0,1654	Valid
3		H3	0,801	> 0,1654	Valid
4		H4	0,692	> 0,1654	Valid

5	FASILITAS (X2)	F1	0,743	> 0,1654	Valid
6		F2	0,725	> 0,1654	Valid
7		F3	0,852	> 0,1654	Valid
8		F4	0,818	> 0,1654	Valid
9		F5	0,666	> 0,1654	Valid
10		F6	0,692	> 0,1654	Valid
11	KEPUASAN PASIEN (Y)	KP1	0,780	> 0,1654	Valid
12		KP2	0,774	> 0,1654	Valid
13		KP3	0,761	> 0,1654	Valid
14		KP4	0,652	> 0,1654	Valid
15		KP5	0,627	> 0,1654	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.21, 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 keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

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 0,70 (Nunnally, 1967; dalam Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.22 sebagai berikut :

Tabel 4.22

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritik	Keterangan
1	Harga (X1)	0,712	> 0,70	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,837	> 0,70	Reliabel
3	Kepuasan Pasien (Y)	0,750	> 0,70	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pernyataan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut memiliki nilai koefisien *Alpha* lebih besar daripada 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.2.2 Uji asumsi klasik

4.2.2.1 Uji Multikolonieritas

Uji ini digunakan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika tolerance $> 0,1$ dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil analisis VIF dan *tolerance* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.23

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Total Harga	.645	1.550
	Total Fasilitas	.645	1.550

a. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Dari tabel coefficients, dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari kedua variabel independen sebesar 0,645 angka ini lebih besar dari 0,1. Dan VIF sebesar 1.550 angka ini kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

Tabel 4.24

Collinearity Diagnostics

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Total Harga	Total Fasilitas
1	1	2.989	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	21.923	.96	.09	.34
	3	.005	25.393	.04	.91	.65

a. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Uji multikolinieritas juga dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai *Condition Index*. Jika *Condition Index* di atas 30, dapat disimpulkan bahwa

terdapat gejala multikolinieritas. Dari tabel 4.24 dapat dilihat bahwa *Condition Index* di bawah 30, dengan demikian tidak ditemukan gejala multikolinieritas.

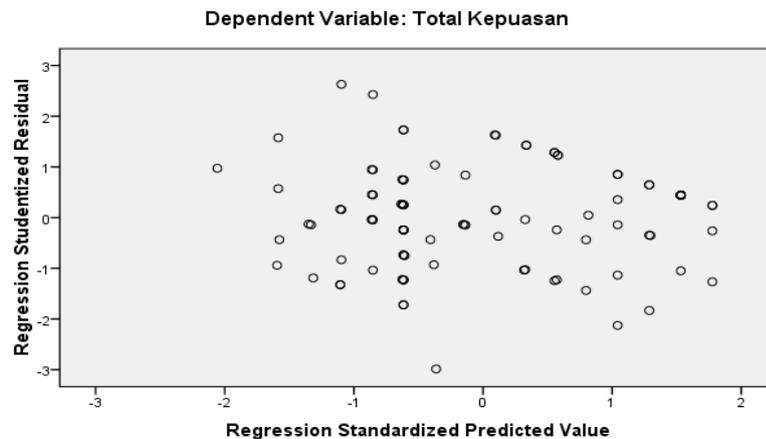
4.2.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas dalam penelitian ini cara mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel bebas yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi tidak adanya Heterokedastisitas dilakukan dengan melihat tidak adanya pola tertentu pada grafik Scatterplot :

Gambar 6

Hasil Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Berdasarkan pada grafik Scatterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan masukan variabel independen harga dan fasilitas.

4.2.2.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Cara yang dapat digunakan untuk mendiagnosis auto korelasi adalah uji *Durbin – Watson* (DW test). Adapun hasil uji *Durbin – Watson* (DW test) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.25

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 ^a	.409	.397	2.046	1.922

a. Predictors: (Constant), Total Fasilitas, Total Harga

b. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

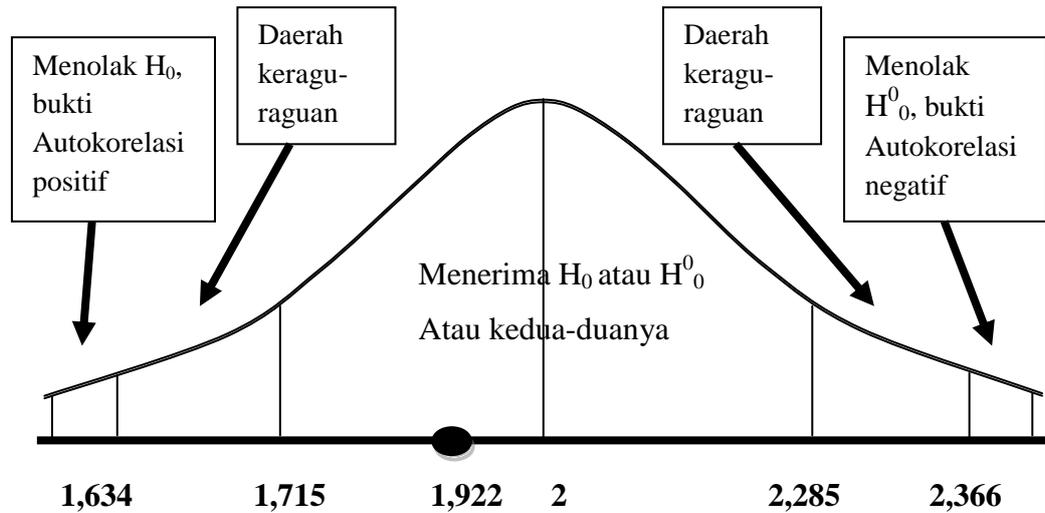
Nilai *Durbin – Watson* sebesar 1.922, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikansi 10% jumlah sampel 100 dan jumlah variabel independen 2 ($k=2$), dengan titik 2.100, maka dapat diperoleh nilai $dL=1,634$ dan $dU=1,715$.

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.
- 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 1,922, 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 7. Terlihat bahwa koefisien D-W berada pada daerah aman terjadinya autokorelasi positif.

Gambar 7
Analisis Posisi Koefisien D-W



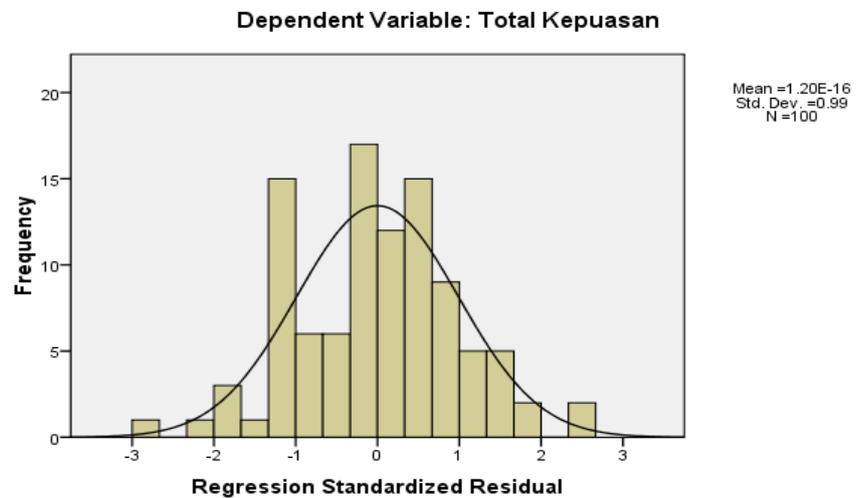
Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Nilai koefisien D-W pada uji autokorelasi dapat dilihat pada gambar 7. Terlihat bahwa koefisien D-W berada pada daerah aman terjadinya autokorelasi positif.

4.2.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal grafik (Ghozali, 2005). Analisis grafik dilakukan dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Hasil pengujian normalitas dengan analisis grafik melalui SPSS versi 16 dapat dilihat pada Gambar 8 dan Gambar 9 sebagai berikut:

Gambar 8
Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas
 Histogram

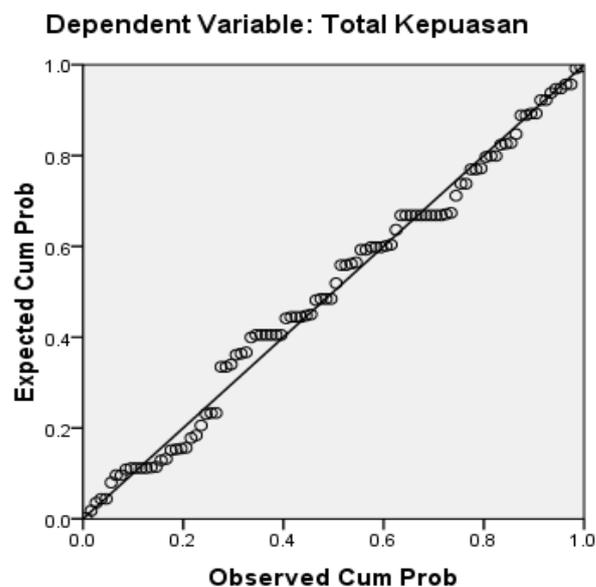


Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Dengan melihat tampilan grafik histogram di atas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal dan berbentuk simetris, tidak menceng (*skewness*) ke kanan atau ke kiri.

Gambar 9
Grafik Normal Probability Plot Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Selain grafik histogram, normalitas juga dapat dideteksi dengan menggunakan grafik *normal probability plot*. Pada grafik *normal probability plot* di atas terlihat titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari kedua grafik tersebut maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

4.2.3 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 4.26
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.372	2.131		2.052	.043
	Total Harga	.412	.147	.273	2.811	.006
	Total Fasilitas	.397	.088	.438	4.506	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

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

$$Y = 4,372 + 0,412 X_1 + 0,397 X_2 + e$$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 4,372. Artinya jika variabel harga dan fasilitas tidak di masukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan pasien masih meningkat sebesar 4,372%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain harga dan fasilitas.
- Koefisien regresi pada variabel harga (X_1) sebesar 0,412 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan harga sebesar Rp 1,00 di RSI Sultan Agung Semarang, maka tingkat kepuasan pasien akan bertambah 0,412%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
- Koefisien regresi pada variabel fasilitas (X_2) sebesar 0,397 adalah positif. Artinya bila terjadi peningkatan fasilitas 1 satuan pada variabel fasilitas di RSI Sultan

Agung Semarang, maka tingkat kepuasan pasien akan bertambah 0,397%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

4.2.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat dan melihat seberapa besar pengaruh harga dan fasilitas 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 harga dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap (dalam uji F).

4.2.4.1 Uji simultan (F)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dikaitkan dengan hipotesis yang diajukan, yaitu :

Tabel 4.27

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	280.829	2	140.415	33.541	.000 ^a
	Residual	406.081	97	4.186		
	Total	686.910	99			

a. Predictors: (Constant), Total Fasilitas, Total Harga

b. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Nilai F tabel dengan signifikansi 0,1 df1 (pembilang) = $k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan df2 (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 33.541 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas jauh lebih kecil daripada 0,1 (0,000 lebih kecil dari 0,1) dan F hitung lebih besar dari F tabel ($33,541 > 2,358$) maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi harga (X1) dan fasilitas (X2), secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y) secara signifikan.

4.2.4.2 Uji Parsial (t)

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

Tabel 4.28

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.372	2.131		2.052	.043
	Total Harga	.412	.147	.273	2.811	.006
	Total Fasilitas	.397	.088	.438	4.506	.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

H_0 : $\beta_i = 0$, Tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

H_1 : $\beta_i > 0$, 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 harga adalah sebesar 2,811 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,006. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($2,811 > 1,661$) dan nilai signifikansinya $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Dari Tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung pada variabel fasilitas adalah sebesar 4,506 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4,506 > 1,661$) dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.2.4.3 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 *R square* pada analisis regresi berganda.

Tabel 4.29

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.639 ^a	.409	.397	2.046	1.922

a. Predictors: (Constant), Total Fasilitas, Total Harga

b. Dependent Variable: Total Kepuasan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 16, 2014

Berdasarkan Tabel, koefisien determinasi memiliki *R square* sebesar 0,409. Hal ini berarti 40,9% kepuasan pasien (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu variabel harga dan fasilitas. Sedangkan sisanya (100 % - 40,9 % = 59,1 %) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.3 Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa harga dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Uji Validitas menunjukkan bahwa nilai *r* hitung dari masing-masing variabel lebih besar dari *r* tabel sebesar 0,1654 dan tingkat signifikansi dari masing-masing variabel kurang dari 0,1. Jadi, dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah valid.

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,70 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: Harga (X1) sebesar 0,712, Fasilitas (X2) sebesar 0,837 dan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,750.

Semua variabel independen penelitian berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari hasil dari uji *t* yang menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai signifikansi kurang dari 0,05, dan *t* hitung lebih besar dari *t* tabel.

Uji simultan (Uji F), menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan, hal ini dilihat dari hasil F hitung lebih besar dari F tabel.

Variabel independen yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga dengan koefisien 0,4128. Sedangkan fasilitas hanya mempengaruhi kepuasan pasien dengan koefisien 0,397. Hal ini dapat dilihat pada hasil analisis regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel harga terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang tepat akan meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan akan memberikan kepuasan yang lebih besar jika harga produk jasa usaha mereka berada pada kondisi yang tepat. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa harga jasa di RSI Sultan Agung dinilai memiliki harga yang cukup tepat. Hal ini nampaknya terkait dengan adanya perbandingan dengan harga pada jasa pelayanan kesehatan yang lain. Hasil ini menjelaskan bahwa bagaimanapun, calon konsumen akan mempertimbangkan seberapa besar uang yang akan dikeluarkannya dengan kebutuhan dan kepuasan atas produk jasa yang akan dibelinya. Pertimbangan harga yang relatif murah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik nyaman sebagaimana yang diharapkan nampaknya sangat menjadi perhatian calon konsumen. Di Semarang, jasa pelayanan kesehatan cukup banyak, sehingga persaingan harga cukup bersaing. Secara rata-rata penilaian konsumen atas harga yang ditetapkan oleh RSI Sultan Agung Semarang cukup terjangkau. Dengan demikian reaksi atau keputusan yang diambil oleh konsumen atas pembelian produk jasa pelayanan kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang tersebut searah dengan penilaian mengenai harga. Artinya secara relatif, konsumen yang menilai bahwa RSI Sultan Agung Semarang telah menerapkan harga yang cukup terjangkau, maka kepuasan konsumen relatif lebih tinggi dibanding pada konsumen yang menilai bahwa harga yang diberikan relatif lebih mahal.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis menunjukkan peningkatan kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas Rumah Sakit, terutama fasilitas ruang rawat inap. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja penyedia jasa. Sedangkan fasilitas diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien akan semakin meningkat jika fasilitas semakin baik dan modern serta

memudahkan pasien menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa fasilitas Rumah Sakit sudah dinilai secara baik oleh responden dan memenuhi harapan konsumen. Keberadaan fasilitas tersebut sudah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumen. Hal ini berarti bahwa kondisi fasilitas pendukung pelayanan kesehatan yang baik sebagai salah satu bukti dari RSI Sultan Agung Semarang telah melayani pasien dengan baik.

3. Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini membuktikan bahwa, harga dan fasilitas secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien. Jika harga yang ditetapkan oleh Rumah Sakit sesuai dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit tersebut, maka pasien dapat merasa puas. Namun sebaliknya, jika harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan fasilitas yang ada, maka pasien merasa tidak puas. RSI Sultan Agung Semarang, telah menetapkan harga yang sesuai dengan fasilitas yang ada. Sebagian besar pasien merasa puas dengan fasilitas yang ada, yang sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak RSI Sultan Agung Semarang.