

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah RSI NU Demak

Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama 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. Soekarlana sebagai langkah formal dimulainya operasional RB/BP NU Demak di tengah-tengah masyarakat Demak.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Dokumentasi RSI NU Demak 2012, hlm. 1

<sup>2</sup> *Ibid.*

Keberadaan RB/BP Nahdlatul Ulama yang selanjutnya menjadi Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama 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 RSI 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.<sup>3</sup>

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:

**Dewan Pembina:**

Ketua : Prof. Dr. KH. Said Aqil Siradji, MA

Anggota : - Dr. H. Bina Soehendra

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

- 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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm. 2

<sup>5</sup> *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.<sup>6</sup>

#### **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.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

5. Menyiapkan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi.<sup>7</sup>

#### 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

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 1

Kepala Instalasi Rekam Medis	: Slamet Martono, AMPK
Kepala Instalasi Laboratorium	: M. Khamidi, AMAK
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. <sup>8</sup>

#### **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.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 3-4

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.

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.<sup>9</sup>

## 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 secara langsung ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden . Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien di RSI NU Demak. *Survey* dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 31 Mei 2014 s/d 5 Juni 2014 di RSI 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

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Slamet Martono, AMPK selaku kepala bagian rekam medis pada tanggal 16 April 2014 pukul 10.00 WIB

dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin Responden

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

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

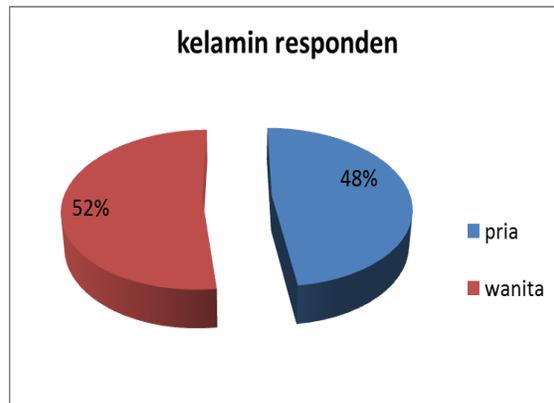
kelamin responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	48	48.0	48.0	48.0
	wanita	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, maka dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pasien rawat jalan RSI NU Demak yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wanita, yaitu sebanyak 52 orang, sedangkan sisanya adalah responden pria sebanyak 48 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien rawat jalan RSI NU Demak yang diambil sebagai responden adalah wanita.

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

Gambar 4.1  
Kelamin Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

b. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden pasien rawat jalan RSI NU Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Pekerjaan Responden  
pekerjaan responden

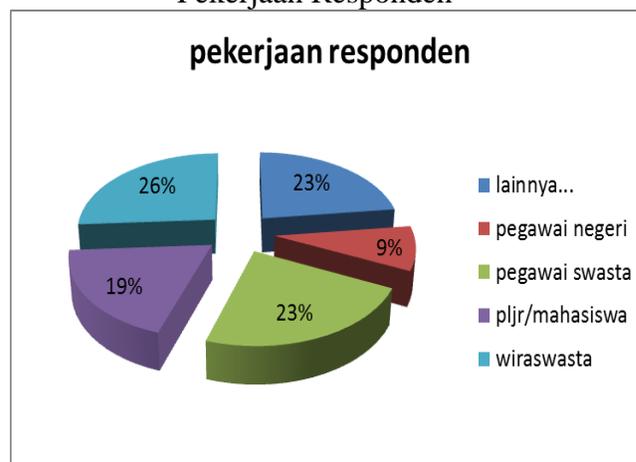
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lainnya...	23	23.0	23.0	23.0
pegawai negeri	9	9.0	9.0	32.0
pegawai swasta	23	23.0	23.0	55.0
pljr/mahasiswa	19	19.0	19.0	74.0
wiraswasta	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan pasien rawat jalan RSI NU Demak yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 26 orang, pegawai swasta sebanyak 23 orang, lainnya sebanyak 23 orang, pelajar atau mahasiswa sebanyak 19 orang, sedangkan pegawai negeri sebanyak 9 orang.

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

Gambar 4.2  
Pekerjaan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

#### c. Umur Responden

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

Tabel 4.3  
Umur Responden

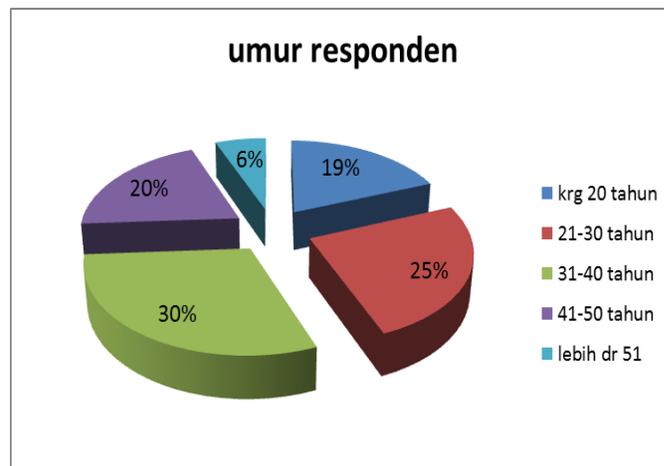
		umur responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	25	25.0	25.0	25.0
	31-40 tahun	30	30.0	30.0	55.0
	41-50 tahun	20	20.0	20.0	75.0
	kg 20 tahun	19	19.0	19.0	94.0
	lebih dr 51	6	6.0	6.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 ini memperlihatkan bahwa pasien rawat jalan RSI NU Demak yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 31-40 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berumur 31-40 tahun sebanyak 30 tahun, sedangkan yang berumur 21-30 tahun sebanyak 25 orang, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 20 orang, yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 19 orang serta yang berumur lebih dari 50 tahun sebanyak 6 orang.

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

Gambar 4.3  
Umur Responden



Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

d. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden pasien rawat jalan RSI NU Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SARJANA	23	23.0	23.0	23.0
	SD	12	12.0	12.0	35.0
	SLTP	22	22.0	22.0	57.0
	SMA	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

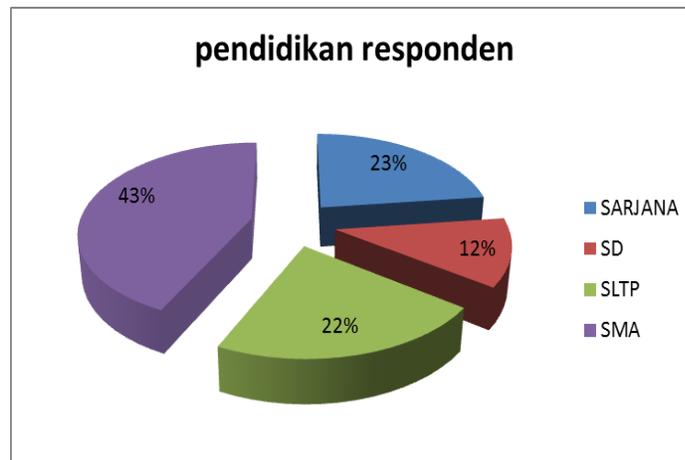
Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pasien rawat jalan RSI NU Demak yang diambil sebagai responden

sebagian besar berpendidikan SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 43 orang, berpendidikan sarjana sebanyak 23 orang, berpendidikan SLTP sebanyak 22 orang, berpendidikan SD sebanyak 12 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 harga sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan dan minat beli ulang sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut

diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5  
Hasil Skor Kuesioner Regresi

Variabel	Item Pernyataan	Tot SS	%	Tot S	%	Tot KS	%	Tot TS	%	Tot STS	%
Pelayanan	Pernyataan 1	28	28	71	71	1	1	0	0	0	0
	Pernyataan 2	15	15	74	74	11	11	0	0	0	0
	Pernyataan 3	12	12	49	49	38	38	1	1	0	0
	Pernyataan 4	33	33	61	61	6	6	0	0	0	0
	Pernyataan 5	7	7	57	57	32	32	4	4	0	0
	Pernyataan 6	10	10	69	69	20	20	1	1	0	0
	Pernyataan 7	9	9	62	62	24	24	5	5	0	0
	Pernyataan 8	43	43	49	49	8	8	0	0	0	0
	Pernyataan 9	7	7	63	63	28	28	2	2	0	0
	Pernyataan 10	10	10	71	71	17	17	2	2	0	0
	Pernyataan 11	11	11	69	69	19	19	1	1	0	0
	Pernyataan 12	12	12	65	65	22	22	1	1	0	0
	Pernyataan 13	15	15	73	73	11	11	1	1	0	0
	Pernyataan 14	14	14	67	67	18	18	1	1	0	0
	Pernyataan 15	13	13	74	74	12	12	1	1	0	0
	Pernyataan 16	22	22	62	62	14	14	2	2	0	0
Pernyataan	9	9	73	73	16	16	2	2	0	0	

	17										
	Pernyataan 18	11	11	66	66	21	21	2	2	0	0
	Pernyataan 19	11	11	59	59	25	25	5	5	0	0
	Pernyataan 20	7	7	70	70	18	18	5	5	0	0
Harga	Pernyataan 21	16	16	58	58	24	24	2	2	0	0
	Pernyataan 22	17	17	65	65	16	16	2	2	0	0
	Pernyataan 23	13	13	70	70	15	15	2	2	0	0
	Pernyataan 24	24	24	61	61	12	12	3	3	0	0
Kepuasan	Pernyataan 25	19	19	56	56	23	23	2	2	0	0
	Pernyataan 26	14	14	62	62	23	23	1	1	0	0
	Pernyataan 27	19	19	61	61	16	16	3	3	1	1
	Pernyataan 28	11	11	57	57	31	31	1	1	0	0
Minat Beli Ulang	Pernyataan 29	17	17	35	35	44	44	4	4	0	0
	Pernyataan 30	11	11	71	71	14	14	4	4	0	0
	Pernyataan 31	10	10	47	47	37	37	6	6	0	0
	Pernyataan 32	19	19	45	45	30	30	6	6	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

#### 4.2.3.1 Pelayanan

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel pelayanan yang diwakili oleh 20 item pernyataan. Pernyataan 1, 28% responden menyatakan sangat setuju bahwa gedung RSI NU Demak dalam keadaan baik dan layak, 71% responden menyatakan setuju, 1% kurang setuju.

Pernyataan 2, 74% responden menyatakan setuju bahwa penampilan dan kondisi setiap ruangan RSI NU Demak sudah layak dan nyaman, 15% atau sebanyak 15 orang menyatakan sangat setuju, dan sisanya 11% menyatakan kurang setuju. Pernyataan 3, responden menyatakan 49% setuju adanya kelengkapan peralatan dan teknologi terbaru di RSI NU Demak, kemudian 38% atau 38 orang menyatakan kurang setuju, 12% sangat setuju, dan 1% tidak setuju. Pernyataan 4, 61 orang atau 61% responden menyatakan setuju bahwa penampilan karyawan maupun petugas RSI NU Demak baik dan sopan, kemudian 33% menyatakan sangat setuju, dan sisanya menyatakan 6% kurang setuju. Pernyataan 5, sebanyak 57% atau 57 orang menyatakan setuju jika RSI NU Demak selalu tepat janji dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, 7% atau 7 orang menyatakan sangat setuju, 32% menyatakan kurang setuju, dan 4% atau 4 orang tidak setuju. Pernyataan 6, 69 orang atau 69% menyatakan setuju jika transaksi yang dilakukan oleh RSI NU Demak selalu akurat, 20% sangat setuju, dan sisanya 10% kurang setuju, 1% tidak setuju. Pernyataan 7, 62% menyatakan setuju bahwa RSI NU Demak mempunyai ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan, pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan, 24% kurang setuju, sisanya 9% menyatakan sangat setuju, dan 5% tidak setuju. Pernyataan 8, sebanyak 49 orang atau 49% menyatakan setuju bahwa

prosedur pendaftaran pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kemudian 43% menyatakan sangat setuju, dan sisanya 8% menyatakan kurang setuju. Pernyataan 9, 63% responden menyatakan setuju jika petugas RSI NU Demak memang melayani kebutuhan pasien dengan sigap dan cepat, 28% kurang setuju, sisanya 7% sangat setuju, 2% tidak setuju. Pernyataan 10, responden 71% menyatakan setuju bahwa petugas RSI NU Demak selalu siap sedia memberikan bantuan jika pasien menginginkan bantuan, sebanyak 17 orang atau 17% responden menyatakan kurang setuju, dan sisanya sebanyak 10% menyatakan sangat setuju, dan 2% tidak setuju. Pernyataan 11, sebanyak 69 orang atau 69% responden menyatakan setuju bahwa petugas RSI NU Demak benar-benar melayani dengan cara yang tepat, 19% kurang setuju, dan sisanya 11% menyatakan sangat setuju, 1% tidak setuju. Pernyataan 12, 65% responden menyatakan setuju bahwa dokter dan perawat di RSI NU Demak cepat tanggap menangani keluhan pasien, 22% kurang setuju, 12% sangat setuju, 1% tidak setuju. Pernyataan 13, 73% atau 73 orang menyatakan setuju jika dokter dan perawat memang mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam menangani pasien, sisanya 15% sangat setuju, 11% kurang setuju, dan 1% tidak setuju. Pernyataan 14 tentang apakah para petugas RSI NU Demak selalu sabar dalam memberikan layanan kepada pasien, responden menyatakan 67%

setuju, sedangkan sisanya 14% sangat setuju, 18% kurang setuju, dan 1% tidak setuju. Pernyataan 15, 74% responden menyatakan setuju jika pelayanan yang diberikan oleh RSI NU Demak aman dan dapat dipercaya, 13% sangat setuju, 12% kurang setuju, dan 1% tidak setuju. Pernyataan 16, 62% responden menyatakan setuju dokter dan perawat RSI NU Demak memotivasi para pasien di rumah sakit untuk sembuh, 22% sangat setuju, 14% kurang setuju, dan 2% tidak setuju. Pernyataan 17, 73% responden menyatakan setuju jika petugas RSI NU Demak memang memberikan perhatian yang tulus, sisanya 9% responden menyatakan sangat setuju, 16% kurang setuju, dan 2% tidak setuju. Pernyataan 18, 66% responden menyatakan setuju jika petugas memang memperlakukan semua pasien secara adil tanpa memandang status sosial, sisanya 11% responden menyatakan sangat setuju, , 21% kurang setuju, dan 2% tidak setuju. Pernyataan 19, 59% responden menyatakan setuju jika petugas RSI NU Demak memang menjalin komunikasi dengan pasien tanpa pandang bulu, 11% sangat setuju, 25% kurang setuju, dan 5% tidak setuju. Pernyataan 20, 70% responden menyatakan setuju jika petugas RSI NU Demak memang selalu memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien 7% sangat setuju, , 18% kurang setuju, dan 5% tidak setuju.

#### **4.2.3.2 Biaya/Harga**

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel biaya/harga diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 21, 58% menyatakan setuju jika mereka tidak pernah merisaukan biaya rumah sakit, 16% sangat setuju, 24% responden menyatakan kurang setuju, dan 2% tidak setuju. Pernyataan 22, 65% responden menyatakan setuju jika fasilitas yang mereka dapatkan sesuai dengan biaya yang ditawarkan, sisanya 17% sangat setuju, 16% kurang setuju, dan 2% tidak setuju. Pernyataan 23, 70% responden menyatakan setuju jika biaya pengobatan RSI NU Demak sesuai dengan pelayanan yang mereka terima, sisanya 13% sangat setuju, 15% kurang setuju, 2% tidak setuju. Pernyataan 24, 61% responden menyatakan setuju jika biaya pengobatan (tarif) di rumah sakit RSI NU Demak dapat dijangkau, sisanya 24% sangat setuju, 12% kurang setuju, dan 3% tidak setuju.

#### **4.2.3.3 Kepuasan**

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 25, 56% responden menyatakan puas tentang pelayanan dan prosedur administrasi RSI NU Demak yang mudah dan cepat, 19% sangat puas, 23% kurang puas, dan 1% tidak puas. Pernyataan 26, 62% responden menyatakan puas atas pelayanan medis maupun non medis yang

diberikan RSI NU Demak selama masa pengobatan, 14% sangat puas, , 23% kurang puas, dan 2% tidak puas. Pernyataan 27, 61% responden menyatakan puas dengan keramahan yang diberikan oleh dokter, perawat dan petugas RSI NU Demak, 19% sangat puas, 16% kurang puas, 3% tidak puas, dan 1% sangat tidak puas. Pernyataan 28, 57% responden menyatakan puas atas fasilitas yang tersedia di RSI NU Demak, 11% sangat puas, 31% kurang puas, dan 1% tidak puas.

#### **4.2.3.4 Minat Beli Ulang**

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel minat beli ulang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 29, 44% responden menyatakan kurang setuju jika mereka selalu menggunakan jasa RSI NU Demak, sisanya 35% setuju, 17% sangat setuju, dan 4 % tidak setuju. Pernyataan 30, 71% responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu mengatakan hal-hal yang positif kepada orang lain tentang RSI NU Demak, sisanya menyatakan 14% kurang setuju, 11% sangat setuju, dan 4% tidak setuju. Pernyataan 31, responden menyatakan 47% setuju bahwa mereka merekomendasikan RSI NU Demak kepada siapapun, 37% kurang setuju, 10% sangat setuju, dan 6% tidak setuju. Pernyataan 32, 45% responden menyatakan setuju bahwa mereka mempertimbangkan RSI NU Demak sebagai pilihan pertama dalam

menggunakan jasa rumah sakit, sisanya 30% kurang setuju, 19% sangat setuju, dan 6% tidak setuju.

#### 4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>10</sup> Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Kriteria pengukuran yang digunakan adalah:

- Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut valid
- Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan  $df = n-2$ , maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.<sup>11</sup>

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 *alpha* 0,1 didapat  $r$  tabel 0.166. 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 pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS ver. 16. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: UNDIP, 2011, Cet. ke-5, hlm. 52

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 53

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item pernyataan Total Correlation	R table	Ket.
Pelayanan (X1)	Pernyataan 1	0.38	0.166	Valid
	Pernyataan 2	0.355	0.166	Valid
	Pernyataan 3	0.597	0.166	Valid
	Pernyataan 4	0.407	0.166	Valid
	Pernyataan 5	0.516	0.166	Valid
	Pernyataan 6	0.556	0.166	Valid
	Pernyataan 7	0.617	0.166	Valid
	Pernyataan 8	0.427	0.166	Valid
	Pernyataan 9	0.482	0.166	Valid
	Pernyataan 10	0.557	0.166	Valid
	Pernyataan 11	0.725	0.166	Valid
	Pernyataan 12	0.493	0.166	Valid
	Pernyataan 13	0.603	0.166	Valid
	Pernyataan 14	0.635	0.166	Valid
	Pernyataan 15	0.579	0.166	Valid
	Pernyataan 16	0.492	0.166	Valid
	Pernyataan 17	0.563	0.166	Valid
	Pernyataan 18	0.721	0.166	Valid
	Pernyataan 19	0.613	0.166	Valid
	Pernyataan 20	0.496	0.166	Valid
Harga (X2)	Pernyataan 21	0.543	0.166	Valid
	Pernyataan 22	0.754	0.166	Valid
	Pernyataan 23	0.667	0.166	Valid

	Pernyataan 24	0.645	0.166	Valid
Kepuasan (Y1)	Pernyataan 25	0.539	0.166	Valid
	Pernyataan 26	0.577	0.166	Valid
	Pernyataan 27	0.545	0.166	Valid
	Pernyataan 28	0.281	0.166	Valid
Minat Beli Ulang (Y2)	Pernyataan 29	0.612	0.166	Valid
	Pernyataan 30	0.525	0.166	Valid
	Pernyataan 31	0.675	0.166	Valid
	Pernyataan 32	0.672	0.166	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel (0.166) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	20 Item pernyataan	0.906	Reliabel
X2	4 Item pernyataan	0.824	Reliabel
Y1	4 Item pernyataan	0.696	Reliabel
Y2	4 Item pernyataan	0.803	Relaibel

*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, harga, kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan) 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 antar variabel independen.<sup>12</sup>

Tabel 4.8  
Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pelayanan (X1)	0.619	1.616
Harga (X2)	0.619	1.616

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari hasil pengujian Multikolinieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) dari variabel pelayanan dan harga adalah  $1.616 < 10$ , dan nilai tolerance  $0.619 > 0.10$  sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi multikolinieritas yang artinya tidak ada korelasi antara variabel independen.

##### 4.2.5.2 Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 105

mempengaruhi.<sup>13</sup> Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9  
Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.791 <sup>a</sup>	.625	.618	.30644	1.946

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.946 dengan jumlah variabel bebas (k)= 2, sampel (n) = 100 dan  $dl = 1.503$   $du = 1.583$ . Maka  $du < dw < 4-du$  yaitu  $1.583 < 1.946 < 2.417$ , sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.602 <sup>a</sup>	.363	.350	.48524	1.877

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: minat beli ulang

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.877

---

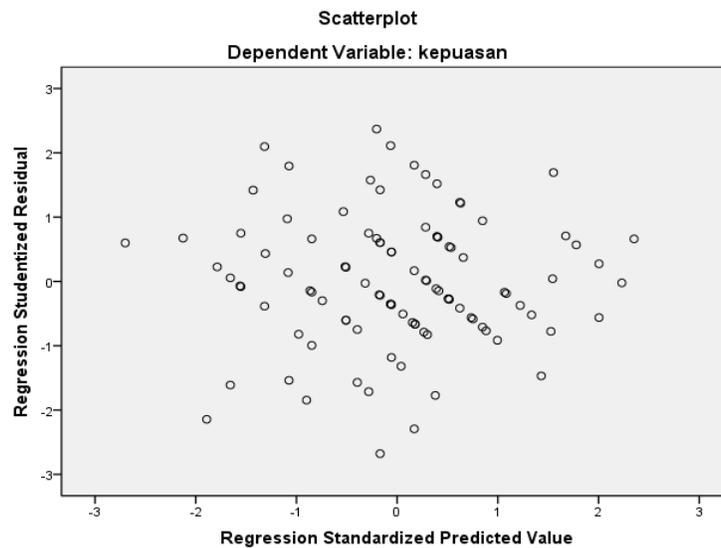
<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 110

dengan jumlah variabel bebas ( $k$ )= 2, sampel ( $n$ ) = 100 dan  $dl = 1.503$   
 $du = 1.583$  . Maka  $du < dw < 4-du$  yaitu  $1.583 < 1.877 < 2.417$  sehingga  
 dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

#### 4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians.<sup>14</sup> Adapun hasil uji statistik heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

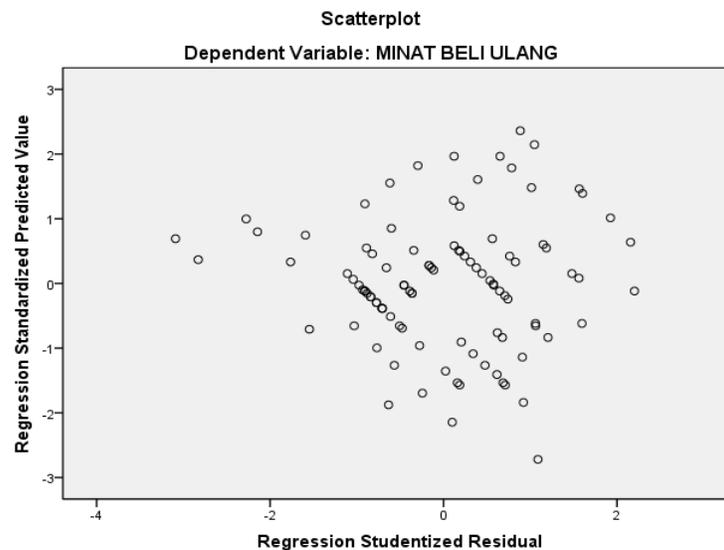
Gambar 4.5  
 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas




---

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 139

## Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



*Sumber: Data Pribadi yang diolah , 2014*

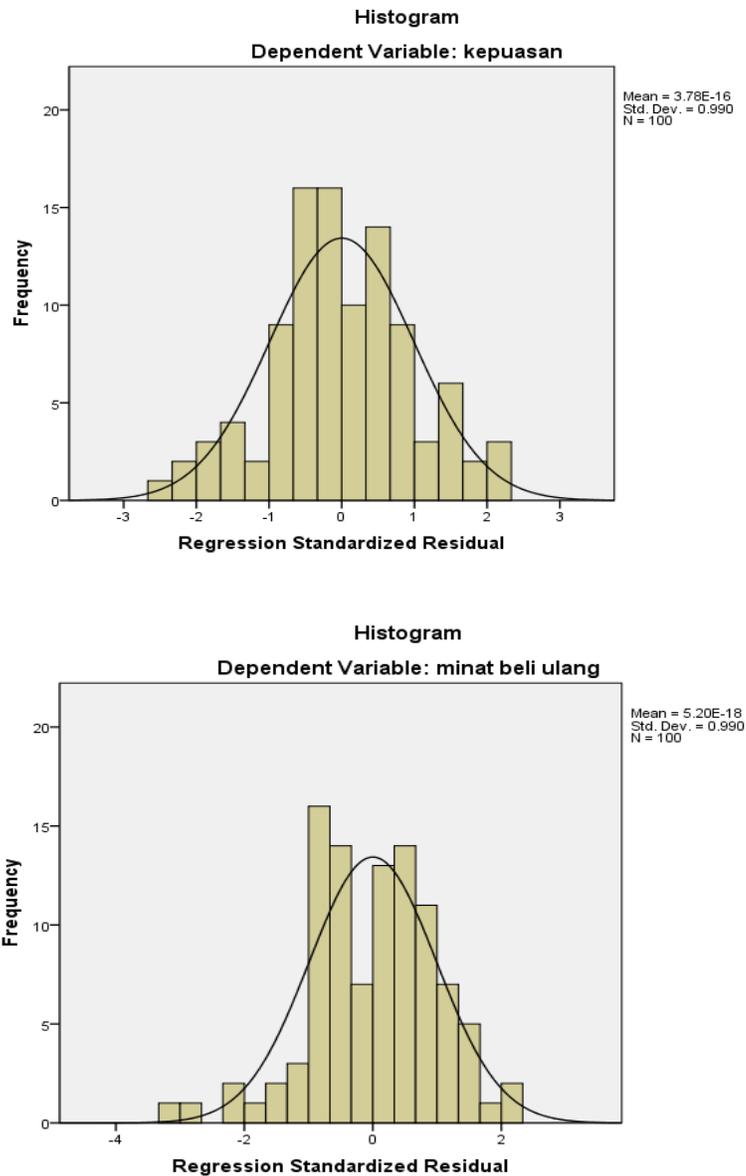
Berdasarkan grafik *scatterplot* dari variabel kepuasan dan minat beli ulang kedua-duanya terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan berdasarkan masukan variabel independen pelayanan dan harga.

### 4.2.5.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai

distribusi normal atau tidak.<sup>15</sup> Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

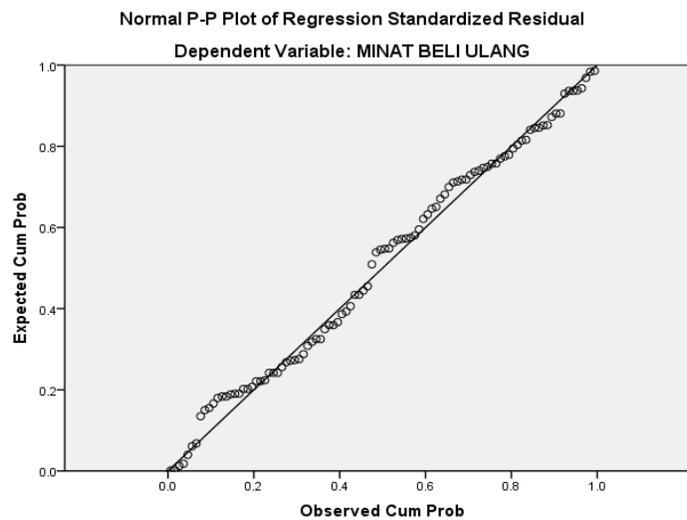
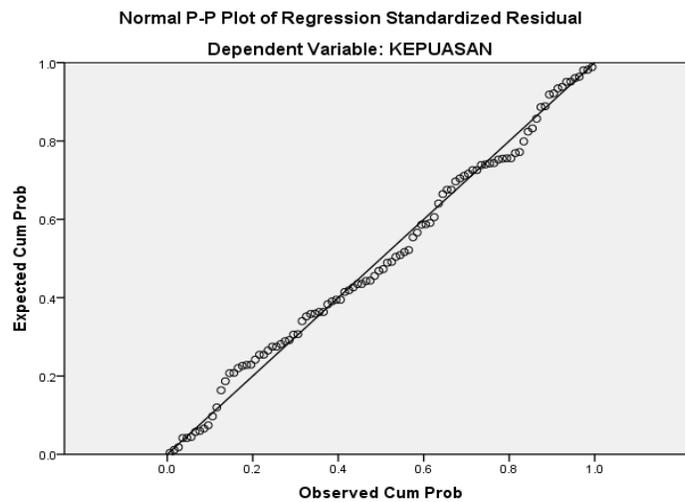
Gambar 4.6  
Grafik histogram



---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 160

Gambar 4.7  
Normal Probability Plot



*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 4.13 dan 4.14 tampak bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kanan ataupun ke kiri, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.2.6 Analisis Data

##### 4.2.6.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan dan minat beli ulang) dengan melihat R square.<sup>16</sup> Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10  
Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.791 <sup>a</sup>	.625	.618	.30644	1.946

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Hasil analisis data pada variabel kepuasan terlihat bahwa R square sebesar 0.625 atau 62.5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu pelayanan dan harga hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 62.5%, sisanya 37.5% dijelaskan oleh

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 97

variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.602 <sup>a</sup>	.363	.350	.48524	1.877

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: minat beli ulang

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Hasil analisis data pada variabel kepuasan terlihat bahwa R square sebesar 0.363 atau 36.3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu pelayanan dan harga hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 36.3 %, sisanya 63.7 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

#### **4.2.6.2 Uji simultan (F test)**

Sebelum membahas secara parsial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan bahwa variabel independen (pelayanan dan harga) secara bersama-sama mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan dan minat beli ulang).<sup>17</sup>

Dengan hasil perhitungan F test apabila tingkat signifikansinya < 0.05 maka H0 ditolak dan menerima HA. Artinya variabel independen (pelayanan dan harga) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan). Apabila nilai signifikansinya > 0,05 maka H0 diterima dan menolak HA. Artinya variabel independen (pelayanan dan harga) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan dan minat beli ulang).<sup>18</sup> Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11  
Hasil Uji Simultan (F test)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.198	2	7.599	80.919	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.109	97	.094		
	Total	24.307	99			

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari hasil analisis uji F diatas, diketahui F hitung sebesar 80.919 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikansi). Nilai probabilitas lebih

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 98

<sup>18</sup> *Ibid.*

kecil dari 0.05 maka secara bersama-sama variabel pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan.

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.996	2	6.498	27.597	.000 <sup>a</sup>
	Residual	22.839	97	.235		
	Total	35.835	99			

a. Predictors: (Constant), harga, pelayanan

b. Dependent Variable: minat beli ulang

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari hasil analisis uji F diatas, diketahui F hitung sebesar 27.597 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikansi). Nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka secara bersama-sama variabel pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap variabel minat beli ulang.

#### 4.2.6.3 Uji parsial (t test)

Uji parsial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual antara variabel independen (pelayanan dan harga) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan).<sup>19</sup> Hasil t test dijelaskan pada tabel berikut ini:

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

Tabel 4.12  
Uji Parsial (t test)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.358	.337		-1.063	.291
	Pelayanan	.886	.108	.648	8.202	.000
	Harga	.191	.074	.204	2.588	.011

a. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2014*

Dari tabel diatas, dapat diketahui dari hasil analisis regresi dapat diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan sebesar 0.886 dan variabel harga 0.191 dengan konstanta sebesar -0.358 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = -0.358 + 0.886 X_1 + 0.191 X_2$$

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.065	.534		-.122	.903
	pelayanan	.651	.171	.392	3.804	.000
	harga	.312	.117	.275	2.672	.009

a. Dependent Variable: minat beli ulang

*Sumber: Data Pribadi yang diolah, 2014*

Dari tabel diatas, dapat diketahui dari hasil analisis regresi dapat diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan sebesar 0.651 dan variabel

harga 0.312 dengan konstanta sebesar -0.065 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = - 0.065 + 0.651 X_1 + 0.312 X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak

Hasil uji pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak, menunjukkan nilai t hitung 8.202 dan p value (sig) sebesar 0.000 yang dibawah alpha 5%. Artinya bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Nilai beta dalam *unstandardized coefficient* variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0.886, yang artinya jika variabel pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 88.6 %.

2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak

Hasil uji pengaruh antara harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak, menunjukkan nilai t hitung 2.588 dan p value (sig) sebesar 0.011 yang dibawah alpha 5%. Artinya bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Nilai beta dalam *unstandardized coefficient* variabel harga menunjukkan angka sebesar 0.191, yang artinya jika variabel harga ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 19.1 %. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya harga maka pasien akan memiliki harapan lebih tinggi pula pada pelayanan yang ditawarkan oleh RSI NU Demak.

3. Pengaruh pelayanan terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak

Hasil uji pengaruh antara pelayanan terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak, menunjukkan nilai t hitung 3.804 dan p value (sig) sebesar 0.000 yang dibawah alpha 5%. Artinya bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Nilai beta dalam *unstandardized coefficient* variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0.651, yang artinya jika variabel pelayanan ditingkatkan satu satuan maka minat beli ulang pasien akan meningkat sebesar 65.1 %.

4. Pengaruh harga terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak

Hasil uji pengaruh antara harga terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak, menunjukkan nilai t hitung 2.672 dan p

value (sig) sebesar 0.009 yang dibawah alpha 5%. Artinya bahwa harga berpengaruh terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Nilai beta dalam *unstandardized coefficient* variabel harga menunjukkan angka sebesar 0.312, yang artinya jika variabel harga ditingkatkan satu satuan maka minat beli ulang pasien akan meningkat sebesar 31.2 %. Hal tersebut menunjukkan jika harga ditingkatkan maka pelayanan yang ditawarkan RSI NU Demak harus sesuai dengan harapan pasien, dengan itu kepuasan akan didapatkan dan akhirnya pasien akan loyal.

#### **4.2.7 Pembahasan**

Sebagaimana telah dijelaskan dalam poin sebelumnya mengenai deskripsi variabel pelayanan yang diberikan oleh RSI NU Demak terhadap pelanggannya diketahui bahwa mayoritas pelanggan atau pasien rawat jalan RSI 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 dan minat beli ulang pasien rawat jalan. 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 RSI NU Demak yang selalu sabar dalam memberikan pelayanan sehingga tercipta interaksi yang baik diantara mereka. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu pasien rawat jalan, beliau mengatakan jika semua petugas di RSI NU Demak bersikap sopan dan baik terhadap semua pasien. Itu yang menjadikan pasien terus menggunakan jasa RSI NU Demak.<sup>20</sup> Dalam Firman Allah Surat Ali Imran ayat 159 dijelaskan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup>

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (QS. Ali Imran ayat 159).<sup>21</sup>

Dari ayat tersebut sudah jelas, bahwa pada kenyataanya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien bisa terus menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, RSI NU Demak benar-benar dituntut untuk

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Izah pada tanggal 2 Juni 2014 pukul 13.15 WIB

<sup>21</sup> Departemen Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Syamiil Alqur'an, 2005,

menciptakan pelayanan yang baik agar semua pasien tetap menggunakan jasa RSI NU Demak.

Selain pelayanan, faktor biaya atau harga juga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Harga merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah instansi. Biasanya harga yang sudah layak dan masuk akal tercipta kepuasan pasien. Namun dalam penelitian ini, tingkat harga yang ditawarkan dengan kesesuaian jasa atau pelayanan yang diberikan oleh RSI NU Demak menjadi faktor yang lebih penting dalam menciptakan kepuasan pasien RSI NU Demak, hal tersebut terbukti dari hasil jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju. Maka dari itu, RSI NU Demak harus bisa menetapkan harga yang baik dan layak dengan menyeimbangkan pelayanan yang baik kepada pasien.

Kepuasan diartikan sebagai tolok ukur penilaian perasaan seorang 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 dijawab setuju atau dapat diambil kesimpulan, mayoritas responden berasumsi bahwa kepuasan pasien RSI NU Demak terhadap lembaganya sudah tinggi. Hal tersebut bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan para petugas RSI 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, harga juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Telah dijelaskan sebelumnya, harga yang sudah layak dan masuk akal bisa menimbulkan kepuasan pasien. Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diinginkan menambah tingkat kepuasan pasien. Melihat penilaian responden terhadap variabel kepuasan yang didominasi puas mengindikasikan jika RSI NU Demak harus bisa mempertahankan pelayanan yang bisa memuaskan pelanggannya, lebih-lebih jika instansi bisa meningkatkan pelayanan dari sebelumnya.

Kepuasan yang semakin tinggi memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dari pelanggan. Minat beli ulang dipengaruhi oleh nilai dari produk atau jasa pelayanan masa lalu. Pada dasarnya pelayanan lah yang menjadi titik pusat pasien itu menggunakan jasa kembali atau tidak. Jika pelayanan yang diberikan itu sudah sesuai dengan harapan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan didapatkan selanjutnya pembelian ulang pun juga akan tercapai. Dalam penelitian ini responden terhadap variabel minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak didominasi setuju dan

netral atau kurang setuju, artinya pasien rawat jalan RSI NU Demak sudah bisa dikatakan selalu menggunakan RSI NU Demak sebagai tujuan utama berobat jika mereka sakit, akan tetapi sebagian responden juga menyatakan kurang setuju jika selalu menggunakan RSI NU Demak. Dari hasil analisis SPSS diatas, pelayanan dan harga kurang dari 50% yang mempengaruhi minat beli ulang pasien rawat jalan. Hal itu berarti, tidak hanya pelayanan dan harga saja yang mempengaruhi tingkat minat beli ulang pasien, namun ada hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian lain. Maka dari itu RSI NU Demak harus bisa memahami apa saja yang diinginkan para pelanggan, sehingga tercipta pasien yang loyal.

Hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, antara masing-masing variabel independen (pelayanan dan harga) dan variabel dependen (kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan), dapat dijelaskan sebagai berikut:

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel pelayanan dan harga dalam upaya mempengaruhi variabel kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan dapat diwakili oleh koefisien determinasi. Hasil koefisien determinasi dari variabel kepuasan yang dinotasikan dalam besarnya *R square* adalah 0.625 atau 62.5%. Hal ini berarti sebesar 62.5% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 62.5% variabel kepuasan bisa dijelaskan oleh variansi

dari variabel independen pelayanan dan harga. Sedangkan sisanya ( $100\% - 62.5\% = 37.5\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Sedangkan hasil koefisien determinasi dari variabel minat beli ulang yang dinotasikan dalam besarnya *R square* adalah 0.363 atau 36.3%. Hal ini berarti sebesar 36.3% kemampuan model regresi dari penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 36.3% variabel minat beli ulang bisa dijelaskan oleh variansi dari variabel independen pelayanan dan harga. Sedangkan sisanya ( $100\% - 36.3\% = 63.7\%$ ) 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 jalan RSI NU Demak karena hasil signifikansinya lebih kecil dari probabilitas signifikan 0.05. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0.886 dengan tingkat signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0.005). Sedangkan untuk hasil uji t atau pengujian secara individual untuk variabel harga juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak karena hasil signifikansinya lebih kecil dari 0.05. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0.191 dengan tingkat signifikansi 0.011 (lebih kecil dari 0.05). Untuk hasil

uji t atau pengujian secara individual untuk variabel pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak karena hasil signifikansinya lebih kecil dari 0.05. Hal tersebut ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0.651 dengan tingkat signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0.05). kemudian hasil uji t atau pengujian secara individual untuk variabel harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak karena hasil signifikansi lebih kecil dari 0.05. Hal tersebut ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0.312 dengan tingkat signifikansi 0.009 (lebih kecil dari 0.05).

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan uji F. Dari hasil uji F variabel independen (pelayanan dan harga) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak . Hal ini ditunjukkan dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 80.919 dengan tingkat probabilitas 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Maka model regresi dapat dipergunakan untuk memprediksi kepuasan pasien rawat jalan dan dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Selain itu hasil uji F variabel independen (pelayanan dan harga) secara bersama-sama juga berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak . Hal ini ditunjukkan dari hasil uji F diperoleh F hitung sebesar 27.597 dengan tingkat probabilitas 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Maka model regresi dapat dipergunakan untuk memprediksi minat beli ulang pasien rawat jalan dan dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak.

Dari data tersebut juga dapat diketahui hasil analisis regresi dan diperoleh koefisien untuk variabel pelayanan (X1) sebesar 0.886, variabel harga (X2) sebesar 0.191 dengan konstanta sebesar -0.358 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y_1 = -0.358 + 0.886 X_1 + 0.191 X_2$$

Persamaan ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta (a) : -0.358, nilai konstanta bernilai negatif artinya jika skor variabel pelayanan dan harga dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka skor kepuasan akan semakin berkurang.

Koefisien b1 : 0.886, koefisien variabel pelayanan bernilai positif artinya, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah bernilai positif dan cukup kuat. Jika

skor pelayanan meningkat, maka kepuasan akan semakin tinggi.

Koefisien b2 : 0.191, koefisien variabel biaya/harga bernilai positif artinya pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah bernilai positif dan cukup kuat. Jika skor biaya/harga meningkat, maka kepuasan akan semakin tinggi.

Selain itu analisis juga diperoleh dari koefisien untuk variabel pelayanan (X1) sebesar 0.651, variabel harga (X2) sebesar 0.312 dengan konstanta sebesar -0.065 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y_2 = -0.065 + 0.651 X_1 + 0.312 X_2$$

Persamaan ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta (a) : -0.065, nilai konstanta bernilai negatif artinya jika skor variabel pelayanan dan harga dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka skor minat beli ulang akan semakin berkurang.

Koefisien b1 : 0.651, koefisien variabel pelayanan bernilai positif artinya, pengaruh pelayanan terhadap minat beli ulang berobat rawat jalan adalah bernilai positif dan cukup

kuat. Jika skor pelayanan meningkat, maka minat beli ulang berobat rawat jalan akan semakin tinggi.

Koefisien  $b_2$  : 0.312, koefisien variabel biaya/harga bernilai positif artinya pengaruh harga terhadap minat beli ulang berobat rawat jalan adalah bernilai positif dan cukup kuat. Jika skor biaya/harga meningkat, maka minat beli ulang berobat rawat jalan akan semakin tinggi.

Berdasarkan pemaparan diatas sudah jelas, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak. Adanya temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu para pengelola perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan khususnya jasa rumah sakit yang berhubungan dengan bagaimana pelayanan dan harga bisa memenuhi harapan pengguna yang akhirnya akan menimbulkan kepuasan dan berakhir pada minat pembelian ulang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan RSI NU Demak terhadap pelanggannya sudah dinyatakan baik, hal tersebut ditunjukkan dengan para pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSI NU Demak. Kelima dimensi dari pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati, dan keandalan yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah aspek jaminan, yaitu dokter dan perawat mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam pasien, petugas RSI NU Demak yang selalu sabar dalam memberikan pelayanan, dan dokter dan perawat memotivasi para pasien agar cepat sembuh. Adapun harga di RSI NU Demak juga sudah dinyatakan sesuai dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya. Hal tersebut ditunjukkan dengan para pelanggan yang puas dan minat untuk berobat ulang di RSI NU Demak.
- b. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini terbukti jika variabel pelayanan (X1) dan variabel harga (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan (Y1) dan minat beli ulang (Y2) pasien rawat jalan RSI NU Demak. Hal tersebut ditunjukkan dengan F hitung kepuasan sebesar (80.919) dengan tingkat probabilitas 0.000 dan F hitung minat beli ulang (27.597) dengan tingkat probabilitas 0.000 yang berarti secara bersama-sama pelayanan dan

harga mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak

- c. Dari uji parsial juga terbukti jika masing-masing variabel independen juga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen . Variabel pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak. Hal ini ditunjukkan dengan t hitung (8.202) dengan p value (sig) sebesar 0.000 dan t hitung (3.804) dan p value (sig) sebesar 0.000 dibawah 5%, berarti pelayanan mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak. Variabel harga (X2) juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak Hal ini ditunjukkan dengan t hitung (2.588) dengan nilai p value (sig) sebesar 0.011 dan t hitung (2.672) dan p value (sig) sebesar 0.009 dibawah 5%, berarti harga mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan dan minat beli ulang pasien rawat jalan RSI NU Demak.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disarankan sebagai berikut:

- a. Bagi RSI NU Demak

Bagi pihak rumah sakit, hendaknya semakin memperhatikan kebutuhan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang tepat

sehingga pelanggan akan mendapatkan kepuasan dari pihak rumah sakit. RSI NU Demak harus memperhatikan fasilitas rumah sakit, meliputi kebersihan dan penunjang pelayanan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Rumah sakit juga harus memperhatikan masalah penetapan tarif biaya rumah sakit, karena untuk biaya harus sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Semakin tinggi harganya, maka pelayanan juga harus lebih bisa memuaskan pelanggannya.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan ruang untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan dan minat beli ulang pelanggan, seberapa kuat pengaruh harga terhadap kepuasan dan minat beli ulang pelanggan. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan masih memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan harga, sehingga diharapkan penelitian yang akan datang lebih mendalami bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan dan minat beli ulang pelanggan.

### **5.3 Penutup**

Alhamdulillah, segala puja dan puji hanyalah milik Allah semata. Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya pada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan pembahasan skripsi ini masih

banyak kekurangan, baik dalam segi bahasa, penulisan, penyajian, sistematika maupun analisisnya.

Akhirnya dengan memanjatkan do'a mudah-mudahan skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis, selain itu juga mampu memberikan hasanah ilmu pengetahuan yang positif bagi keilmuan Ekonomi Islam.