

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat RSI Sultan Agung Semarang**

Bermula dari Health Centre lalu Medical Centre, berawal dari lingkup layanan kecil poliklinik umum, poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak dan Keluarga Berencana di tahun 1971 kemudian diresmikan sebagai Rumah Sakit Madya pada tanggal 23 Oktober 1975, langkah demi langkah Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSISA) terus mengayuhkan dari pelayanan kesehatan secara istiqamah. Tahun 2002 menyambut makin derasnya kepercayaan umat, wajah baru RSISA berupa sarana bangunan dan peralatan medis baru ditampilkan ke hadapan publik. Semata untuk berkiprah semaksimal mungkin mempersembahkan yang terbaik untuk masyarakat pengguna. Berbagi keteladanan penampilan apik di semua pelayanan rumah sakit pun perlahan mengiringi penampilan baru RSISA. Dari semenjak didirikan pada 17 Agustus 1971. Rumah Sakit yang terletak di Jl. Raya Kaligawe KM.4 dan berdekatan dengan pusat pertumbuhan industri (LIK & Terboyo Industri Park), RSISA memulai pengabdianya dengan pelayanan poliklinik umum, kesehatan ibu dan anak untuk warga sekitar dua tahun berikutnya diresmikan sebagai Rumah Sakit Umum pada tanggal 23 Oktober 1973 dengan SK dari Menteri Kesehatan nomor I 024/Yan Kes/I.O.75 tertanggal 23 Oktober

1975 diresmikan sebagai RS Tipe C (RS Tipe Madya). Dengan berbekal motto "mencintai Allah dan menyayangi sesama" RSI Sultan Agung menorehkan banyak pengabdian untuk masyarakat. Visi tersebut juga melandasi RSISA untuk jauh lebih berkembang menuju sesuatu yang lebih baik. Baik perubahan secara fisik (perkembangan rumah sakit) dan perubahan yang lebih diarahkan kepada pembangunan spiritual.

Pelayanan optimal untuk umat kini lebih dibuktikan lagi dengan kesanggupan pihak RSI SA untuk tidak membeda-bedakan segala jenis golongan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan diterimanya semua jenis asuransi yang dimiliki oleh pasien, mulai dari Asuransi Kesehatan (ASKES) PNS, Sukarela sampai asuransi untuk masyarakat kurang mampuatau lebih dikenal dengan JAMKESMAS (Jaminanan Kesehatan Masyarakat). Sehingga dengan demikian, semua lapisan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di RSI SA berhak menerima jenis tindakan kesehatan yang sama tanpa membeda-bedakan.

#### **4.1.2. 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 :

- a. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Yang selamat Menyelamatkan Dijiwai Semangat Mencintai Allah Menyayangi Sesama,
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Pendidikan Dalam Rangka Membangun Generasi Khaira Ummah Dan
- c. 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:

- a. Integritas
- b. Profesional
- c. Kasih Sayang
- d. Kerjasama
- e. Inovatif

Meaning Statement :

Berkhidmat menyelamatkan kehidupan manusia

Motto :

Mencintai Allah, Menyayangi Sesama

Lima Gerakan (*Good Governance Plus*) :

- a. Gerakan Sholat Berjamaah
- b. Gerakan Tepat Waktu
- c. Gerakan Meja Bersih
- d. Gerakan Menghormati Majelis
- e. Gerakan Efisiensi

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

Gerakan Efisiensi :

- a. Penggunaan air
- b. Penggunaan Listrik
- c. Penggunaan Telpon/ internet
- d. Penggunaan BBM
- e. Penggunaan Oksigen
- f. Penggunaan ATK
- g. Penggunaan alat pendukung kesehatan lainnya

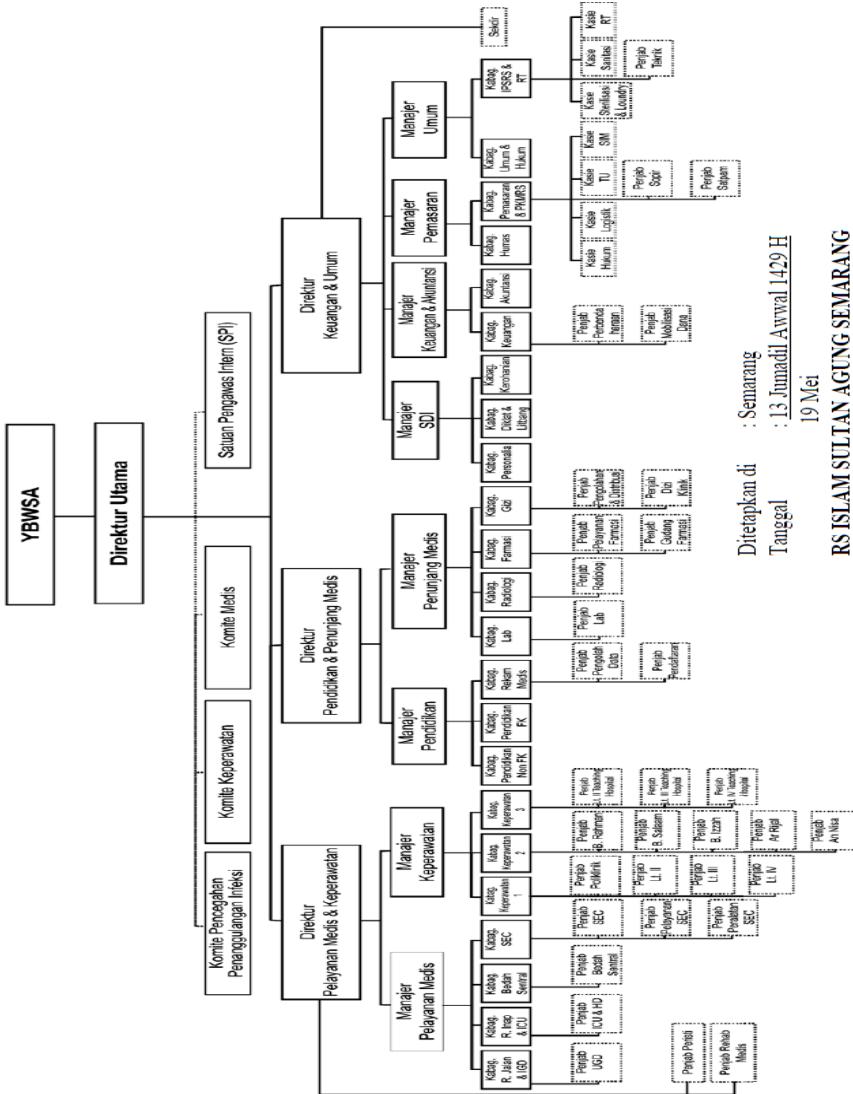
#### **4.1.3. Layanan Unggulan dan Struktur Organisasi**

Layanan Unggulan :

- a. Semarang *Eye Center*
- b. Urology Center
- c. ESWL ( Alat pemecah batu ginjal tanpa pembedahan)
- d. TUNA Therapy (Terapi untuk pembesaran prostat)
- e. Uroflowmeter

- f. Hemodialisa : Hemodialisa merupakan alat yang digunakan untuk mencuci darah pasien akibat kurang berfungsiannya ginjal.
- g. Stroke Center, Oncology Center, Diabetic Center, ENT Center, Dental Center, Infertility Clinic dan Pain Center

## Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang:



## 4.2. Gambaran Umum Responden

Responden dari penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang. Adapun yang termuat dalam kuesioner pernyataan ini mengenai variabel independen yaitu Pelayanan, Fasilitas, Harga dan *Physical Evidence* (Bukti Fisik) serta variabel dependen penelitian yaitu kepuasan pasien.

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan usia, agama, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, serta pendapatan dari responden.

## 4.3. Karakteristik Responden

### 4.3.1. Usia Responden

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**

**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 TH	8	8.0	8.0	8.0
	21-30 TH	17	17.0	17.0	25.0
	31-40 TH	21	21.0	21.0	46.0
	41-50 TH	25	25.0	25.0	71.0

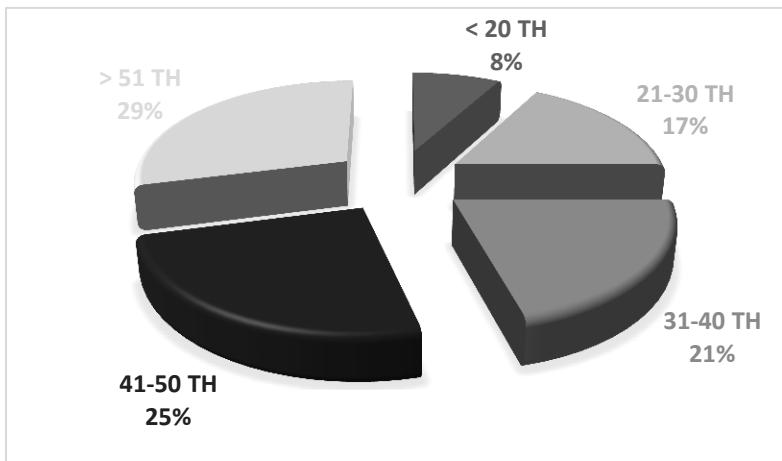
> 51 TH	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0		

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa berdasarkan usia, responden yang mendominasi adalah responden dengan usia >51 tahun sebanyak 29 orang, kemudian mereka yang berusia antara 41-50 tahun 25 orang, sedangkan yang berumur 31-40 tahun sebanyak 21 orang, kemudian diikuti responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 17 orang, dan yang paling sedikit melakukan pengobatan adalah pasien dengan usia <20 tahun sebanyak 8 pasien.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar dari usia responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.1**  
**Usia Responden**



*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

#### 4.3.2. Agama Responden

Data mengenai agama responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Agama**

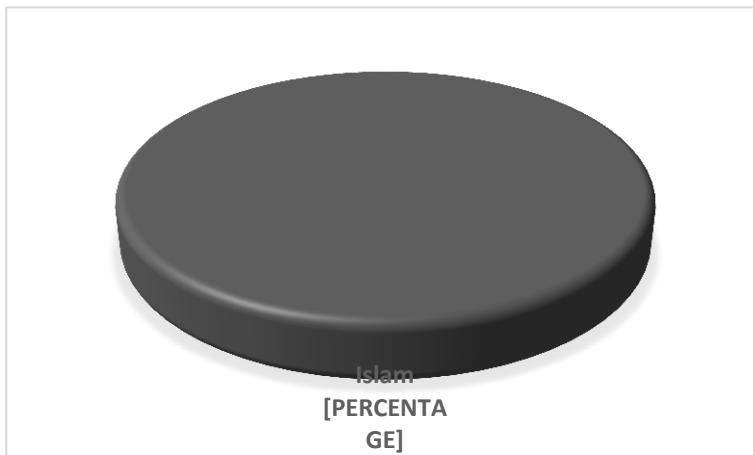
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Islam	100	100.0	100.0	100.0

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui tentang agama dari responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang mendominasi adalah pasien yang beragama islam sebesar 100 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pada agama responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.2**  
**Agama Responden**



*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

### 4.3.3. Jenis Kelamin Responden

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**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

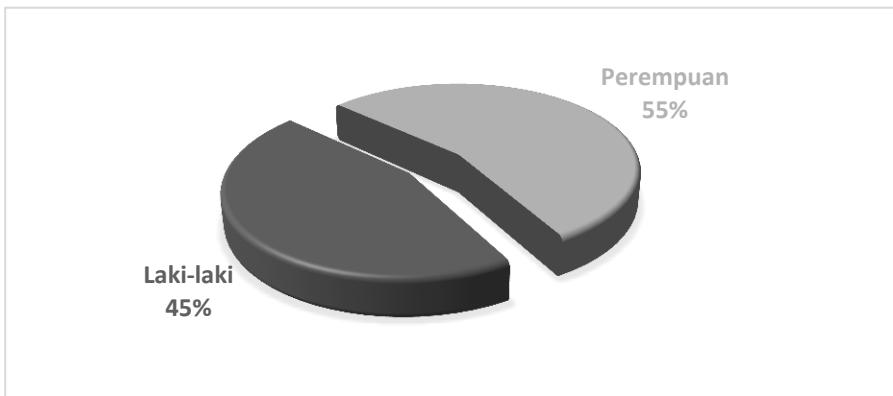
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	45	45.0	45.0	45.0
Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui jenis kelamin responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 responden atau 45%; responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 responden atau 55%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar dari jenis kelamin responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.3**  
**Jenis kelamin Responden**



*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

#### 4.3.4. Pendidikan Terakhir Responden

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

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	22	22.0	22.0	22.0
	SMP	17	17.0	17.0	39.0
	SMA	30	30.0	30.0	69.0
	Diploma	6	6.0	6.0	75.0
	S1	22	22.0	22.0	97.0

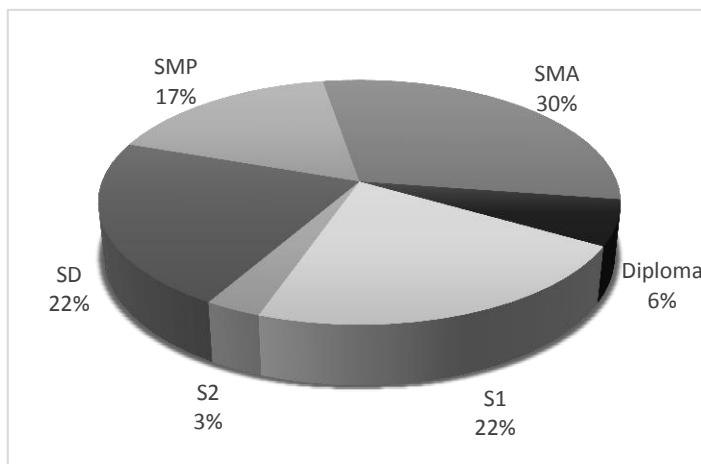
S2	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Pada Tabel 4.4 diketahui distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukan SMA mendominasi sebesar 30 orang, kemudian S1 dan SD sama banyak sebesar 22 orang, diikuti SMP sebanyak 17 orang, dilanjutkan oleh tamatan Diploma (D3) sebanyak 6 orang dan paling sedikit S2 sebanyak 3 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar dari pendidikan terakhir oleh responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.4**



### **Pendidikan Terakhir Responden**

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

#### **4.3.5. Pekerjaan Responden**

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

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

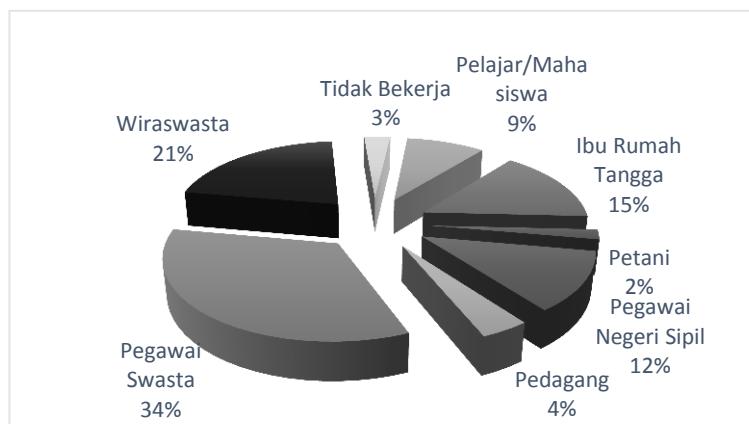
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri Sipil	12	12.0	12.0	12.0
Pegawai Swasta	34	34.0	34.0	46.0
Wiraswasta	21	21.0	21.0	67.0
Pelajar/Mahasiswa	9	9.0	9.0	76.0
Ibu Rumah Tangga	15	15.0	15.0	91.0
Petani	2	2.0	2.0	93.0
Pedagang	4	4.0	4.0	97.0
Tidak Bekerja	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan pada Tabel 4.5 diketahui distribusi responden berdasarkan pekerjaan, pegawai swasta mendominasi sebanyak 34 orang, kemudian diurutan kedua wiraswasta sebanyak 21 orang, selanjutnya Ibu Rumah Tangga sebanyak 15 orang, kemudian PNS (pegawai negeri sipil) sebanyak 12 orang, pelajar/mahasiswa

sebanyak 9 orang, serta pedagang sebanyak 4 orang, tidak bekerja/pengangguran sebanyak 3 orang dan petani sebanyak 2 orang. Untuk lebih jelasnya pekerjaan yang ditekuni oleh responden dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.5**  
**Pekerjaan responden**



*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

#### 4.3.6. Pendapatan Responden

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendapatan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan**

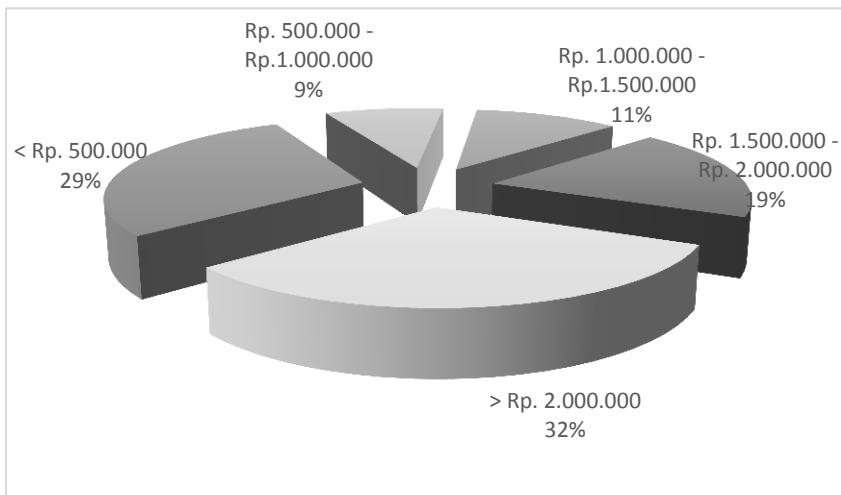
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 500.000	29	29.0	29.0	29.0
	Rp. 500.000 - Rp.1.000.000	9	9.0	9.0	38.0
	Rp. 1.000.000 - Rp.1.500.000	11	11.0	11.0	49.0
	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	19	19.0	19.0	68.0
	> Rp. 2.000.000	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 diatas, dapat diketahui tentang pendapatan responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa responden yang mempunyai pendapatan lebih dari Rp 2.000.000,- sebanyak 32 orang, yang mempunyai pendapatan kurang dari Rp 500.000,- sebanyak 29 orang, yang mempunyai pendapatan Rp 1.500.000,- - Rp. 2.000.000 sebanyak 19 orang , yang mempunyai pendapatan Rp 1.000.000,- - Rp 1.500.000,- sebanyak 11 orang sedangkan yang mempunyai pendapatan Rp 500.000,- - Rp 1.000.000,- sebanyak 9 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar dari pendidikan terakhir oleh responden yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.6**  
**Pendapatan Responden**



*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

#### 4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan realiabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. 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  $0,05$  didapat  $r$  tabel  $0,196$ , jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom  $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pelayanan (X1)	Pernyataan X1.1	0,672	0,196	Valid
	Pernyataan X1.2	0,730	0,196	Valid
	Pernyataan X1.3	0,553	0,196	Valid
	Pernyataan X1.4	0,672	0,196	Valid
	Pernyataan X1.5	0,611	0,196	Valid
Fasilitas (x2)	Pernyataan X2.1	0,671	0,196	Valid
	Pernyataan X2.2	0,665	0,196	Valid
	Pernyataan X2.3	0,597	0,196	Valid
	Pernyataan X2.4	0,745	0,196	Valid
	Pernyataan X2.5	0,657	0,196	Valid
Harga (x3)	Pernyataan X3.1	0,923	0,196	Valid
	Pernyataan X3.2	0,912	0,196	Valid
Physical Evidence (x4)	Pernyataan X4.1	0,616	0,196	Valid
	Pernyataan X4.2	0,661	0,196	Valid
	Pernyataan X4.3	0,707	0,196	Valid
	Pernyataan X4.4	0,617	0,196	Valid

	Pernyataan X4.5	0,660	0,196	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Pernyataan Y.1	0,654	0,196	Valid
	Pernyataan Y.2	0,789	0,196	Valid
	Pernyataan Y.3	0,730	0,196	Valid
	Pernyataan Y.4	0,747	0,196	Valid
	Pernyataan Y.5	0,748	0,196	Valid

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator variabel independen (Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan *Physical Evidence* (bukti fisik)) dan variabel dependen (kepuasan pasien) dengan 22 item pernyataan mempunyai nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,196. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Jumlah pernyataan	Cronbach Alpha	Ket.
Pelayanan (x1)	5 item	0,653	Reliabel
Fasilitas(x2)	5 item	0,682	Reliabel
Harga (x3)	2 item	0,812	Reliabel
<i>Physical Evidence</i> (x4)	5 item	0,658	Reliabel
Kepuasan (Y)	5 item	0,778	Reliabel

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha > 0,60 dengan demikian variabel variable penelitian ini pelayanan, fasilitas, harga, *physical evidence* (bukti fisik) dan kepuasan pasien) dapat dikatakan reliabel.

#### 4.5. Deskripsi Variabel Penelitian

##### 4.5.1. Variabel Pelayanan

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	17	17.0	17.0	20.0
	3	77	77.0	77.0	97.0
	4	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak tepat waktu (1) sebanyak 3 responden (3%), kurang tepat waktu (2) sebanyak 17 responden (17%), tepat waktu (3) sebanyak 77 responden (77%) dan sangat tepat waktu (4) sebanyak 3 responden (3%). Artinya menurut responden pelayanan pengobatan yang diberikan RSI Sultan Agung

Semarang diselesaikan tepat waktu (3) dengan jawaban tepat waktu (3) sebanyak 77 responden (77%).

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.0	5.0	5.0
2	25	25.0	25.0	30.0
3	61	61.0	61.0	91.0
4	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak cepat (1) sebanyak 5 responden (5%), kurang cepat (2) sebanyak 25 responden (25%), cepat (3) sebanyak 61 responden (61%) dan sangat cepat (4) sebanyak 9 responden (9%). Artinya menurut responden pelayanan pengobatan yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang diselesaikan dengan cepat (3) dengan jawaban cepat sebanyak 61 responden (61%).

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	62	62.0	62.0	68.0
4	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang sopan (2) sebanyak 6 responden (6%), sopan (3) sebanyak 62 responden (62%) dan sangat sopan (4) sebanyak 32 responden (32%). Artinya menurut responden pegawai RSI Sultan Agung Semarang sudah sopan dalam melayani pasien dengan jawaban sopan sebanyak 62 responden (62%).

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	72	72.0	72.0	80.0
4	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang memahami (2) sebanyak 8 responden (8%), memahami (3) sebanyak 72 responden (72%) dan sangat memahami (4) sebanyak 20 responden (20%). Artinya menurut responden pegawai RSI Sultan Agung Semarang secara pribadi sudah memahami akan kebutuhan kesehatan dengan jawaban memahami sebanyak 72 responden (72%).

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2	6	6.0	6.0	6.0
3	59	59.0	59.0	65.0
4	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang bertanggung jawab (2) sebanyak 6 responden (6%), cepat (3) sebanyak 59 responden (59%) dan sangat bertanggung jawab (4) sebanyak 35 responden (35%). Artinya menurut responden pegawai RSI Sultan Agung Semarang sudah bertanggung jawab dalam penangani pasien dengan jawaban bertanggung jawab dari responden sebanyak 59 responden (59%).

#### 4.5.2. Variabel Fasilitas

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	1	1.0	1.0	2.0
	3	69	69.0	69.0	71.0
	4	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak bermanfaat (1) sebanyak 1 responden (1%), kurang bermanfaat (2) sebanyak 1 responden (1%), bermanfaat (3) sebanyak 69 responden (69%) dan sangat bermanfaat (4) sebanyak 29 responden (29%). Artinya menurut responden fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah bermanfaat dengan jawaban bermanfaat sebanyak 69 responden (69%).

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	74	74.0	74.0	77.0
4	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang aman (2) sebanyak 3 responden (3%), aman (3) sebanyak 74 responden (74%) dan sangat aman (4) sebanyak 23 responden (23%). Artinya menurut responden fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah aman dengan jawaban sudah aman sebanyak 74 responden (74%).

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	73	73.0	73.0	81.0
4	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang lengkap (2) sebanyak 8 responden (8%), lengkap (3) sebanyak 73 responden (73%) dan sangat lengkap (4) sebanyak 18 responden (18%). Artinya menurut responden kelengkapan dari fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah lengkap (3) dengan jawaban sudah lengkap sebanyak 73 responden (73%).

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0
	2	4	4.0	5.0
	3	59	59.0	64.0
	4	36	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak layak (1) sebanyak 1 responden (1%), kurang layak (2) sebanyak 4 responden (4%), layak (3) sebanyak 59 responden (59%) dan sangat layak (4) sebanyak 36 responden (36%). Artinya menurut responden fasilitas yang disediakan RSI

Sultan Agung Semarang sudah layak dengan jawaban sudah layak (3) sebanyak 59 responden (59%).

**Tabel 4.18**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
1	1	1.0	1.0	1.0
2	22	22.0	22.0	23.0
3	58	58.0	58.0	81.0
4	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak strategis (1) sebanyak 1 responden (1%) kurang strategis (2) sebanyak 22 responden (22%), strategis (3) sebanyak 58 responden (58%) dan sangat strategis (4) sebanyak 19 responden (19%). Artinya menurut responden fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah strategis dengan jawaban sudah strategis (3) sebanyak 58 responden (58%).

#### 4.5.3. Variabel Harga

**Tabel 4.19**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	82	82.0	82.0	82.0
	2	7	7.0	7.0	89.0
	3	5	5.0	5.0	94.0
	4	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak terpaksa (1) sebanyak 82 responden (82%), sedikit terpaksa (2) sebanyak 7 responden (7%), terpaksa (3) sebanyak 5 responden (5%) dan sangat terpaksa (4) sebanyak 6 responden (6%). Artinya menurut responden bersedianya dirawat di kamar (VVIP/VIP/Kelas 1/Kelas 2/ Kelas 3) dengan jawaban tidak terpaksa (1) sebanyak 82 responden (82%).

**Tabel 4.20**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	51	51.0	51.0	51.0
	2	36	36.0	36.0	87.0
	3	10	10.0	10.0	97.0
	4	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak mahal (1) sebanyak 51 responden (51%), sedikit mahal (2) sebanyak 36 responden (36%), mahal (3) sebanyak 10 responden (10%) dan sangat sesuai (4) sebanyak 3 responden (3%). Artinya menurut responden dirawat di kamar (VVIP/VIP/Kelas 1/Kelas 2/ Kelas 3) dengan jawaban tidak mahal (1) sebanyak 51 responden (51%).

#### 4.5.4. Variabel *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

**Tabel 4.21**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	9	9.0	9.0	11.0
	3	69	69.0	69.0	80.0
	4	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak mudah (1) sebanyak 2 responden (2%), kurang mudah (2) sebanyak 9 responden (9%), mudah (3) sebanyak 69 responden (69%) dan sangat mudah (4) sebanyak 20 responden (20%). Artinya menurut responden layout RSI Sultan Agung Semarang mudah diakses/dilihat (3) dengan jawaban mudah diakses/dilihat (3) sebanyak 69 responden (69%).

**Tabel 4.22**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	70	70.0	70.0	78.0
4	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang kurang baik (2) sebanyak 8 responden (8%), baik (3) sebanyak 70 responden (70%) dan sangat baik (4) sebanyak 22 responden (22%). Artinya menurut responden petunjuk arah ruang/kamar untuk pengunjung sudah baik dengan jawaban sudah baik sebanyak 70 responden (70%).

**Tabel 4.23**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X4.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.0	5.0	5.0
3	68	68.0	68.0	73.0
4	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang kurang ideal (2) sebanyak 5 responden (5%), ideal (3) sebanyak 68 responden (68%) dan sangat ideal (4) sebanyak 27 responden (27%). Artinya menurut responden *lightening system* dari RSI Sultan Agung Semarang sudah ideal dengan jawaban sudah ideal sebanyak 68 responden (68%).

**Tabel 4.24**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X4.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0
	2	7	7.0	7.0
	3	71	71.0	71.0
	4	21	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak tertata (1) sebanyak 1 responden (1%), kurang tertata (2) sebanyak 7 responden (7%), tertata (3) sebanyak 71 responden (71%) dan sangat tertata (4) sebanyak 21 responden (21%). Artinya menurut responden lingkungan ekterior RSI Sultan Agung Semarang sudah tertata dengan jawaban sudah tertata sebanyak 71 responden (71%).

**Tabel 4.25**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**X4.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.0	9.0	9.0
3	66	66.0	66.0	75.0
4	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang tertata (2) sebanyak 9 responden (9%), tertata (3) sebanyak 66 responden (66%) dan sangat tertata (4) sebanyak 25 responden (25%). Artinya menurut responden lingkungan interior RSI Sultan Agung Semarang sudah tertata dengan jawaban sudah tertata sebanyak 66 responden (66%).

#### **4.5.5. Variabel Kepuasan Pasien**

**Tabel 4.26**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Y.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7.0	7.0	7.0
3	63	63.0	63.0	70.0
4	30	30.0	30.0	100.0

**Tabel 4.26**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	63	63.0	63.0	70.0
	4	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab kurang sesuai (2) sebanyak 7 responden (7%), sesuai (3) sebanyak 63 responden (63%) dan sangat sesuai (4) sebanyak 30 responden (30%). Artinya menurut responden tenaga medis RSI Sultan Agung Semarang sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan jawaban sesuai sebanyak 63 responden (63%).

**Tabel 4.27**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	13	13.0	13.0	14.0
	3	33	33.0	33.0	47.0
	4	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab sangat mengeluh (1) sebanyak 1 responden (1%), mengeluh (2) sebanyak 13 responden (13%), sedikit mengeluh (3) sebanyak 33 responden (33%) dan tidak mengeluh (4) sebanyak 53 responden (53%). Artinya responden tidak mengeluh terhadap kinerja yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang dengan jawaban tidak mengeluh sebanyak 53 responden (53%).

**Tabel 4.28**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Y.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	16	16.0	16.0	18.0
3	77	77.0	77.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak puas (1) sebanyak 2 responden (2%), kurang puas (2) sebanyak 16 responden (16%), puas (3) sebanyak 77 responden (77%) dan sangat puas (4) sebanyak 5 responden

(5%). Artinya responden puas terhadap kinerja yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang dengan jawaban puas sebanyak 77 responden (77%)

**Tabel 4.29**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Y.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	76	76.0	76.0	80.0
4	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak setuju (1) sebanyak 1 responden (1%), kurang setuju (2) sebanyak 3 responden (3%), setuju (3) sebanyak 76 responden (76%) dan sangat setuju (4) sebanyak 20 responden (20%). Artinya responden setuju bahwa RSI Sultan Agung Semarang adalah rumah sakit dengan reputasi yang baik dengan jawaban setuju sebanyak 74 responden (74%).

**Tabel 4.30**  
**Tanggapan Responden Terhadap Indikator**  
**Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0
	2	7	7.0	7.0
	3	73	73.0	73.0
	4	19	19.0	19.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menjawab tidak ingin (1) sebanyak 1 responden (1%), kurang ingin (2) sebanyak 7 responden (7%), ingin (3) sebanyak 73 responden (73%) dan sangat ingin (4) sebanyak 19 responden (19%). Artinya responden merasa ingin merekomendasikan kinerja dari RSI Sultan Agung kepada orang lain yang dikenal dengan jawaban ingin sebanyak 73 responden (73%).

#### **4.6. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji persyaratan model analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang digunakan terdiri dari Multikolonieritas dan Heteroskedastisitas.

#### 4.6.1. Uji Multikolonieritas

Pengujian Multikolonieritas digunakan untuk menunjukkan bahwa diantara variabel independen tidak terjadi korelasi yang kuat atau terjadi masalah Multikolonieritas. Untuk melihat terjadi atau tidaknya Multikolonieritas dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan VIF, yaitu apabila nilai *tolerance* diatas 0,1 dan VIF di bawah 10 maka tidak terjadi Multikolinearitas. Hasil nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.31**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.306	2.080		.147	.883		
pelayanan	.349	.105	.308	3.330	.001	.776	1.289
fasilitas	.256	.104	.224	2.465	.015	.805	1.242
harga	-.012	.124	-.008	-.097	.923	.881	1.135
physical evidence	.387	.100	.331	3.862	.000	.908	1.101

Dependent Variable: kepuasan

Sumber: data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan dari nilai *tolerance* dan VIF masing-masing variabel independen terlihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10,

dengan demikian antara variable pelayanan, fasilitas, harga serta *physical evidence* (bukti fisik) tidak terjadi Multikolonieritas.

#### **4.6.2. Uji Heteroskedastisitas**

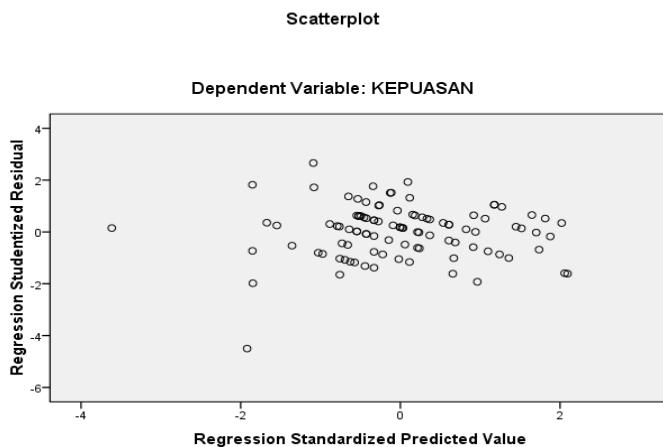
Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik menghendaki tidak terjadinya ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan grafik Scatterplot. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat adanya pola tertentu pada grafik scatterplot.

Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.7**  
**Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari grafik scatterplot diatas terlihat bahwa titik-titik tidak menyebar secara acak akan tetapi tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat diartikan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tidak layak karena model regresi telah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

#### 4.7. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini digunakan teknik Analisis Regresi Berganda, dimana analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga serta *Physical Evidence* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien dalam melakukan di RSI Sultan Agung Semarang. Berdasarkan dari analisa dengan program SPSS versi 16.0 maka diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.32**  
**Hasil Uji Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.306	2.080		.147	.883		
pelayanan	.349	.105	.308	3.330	.001	.776	1.289
fasilitas	.256	.104	.224	2.465	.015	.805	1.242
harga	-.012	.124	-.008	-.097	.923	.881	1.135
physical evidence	.387	.100	.331	3.862	.000	.908	1.101

Dependent Variable: kepuasan

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Dari tabel diatas, dapat dirumuskan suatu persamaan yang menggambarkan hubungan pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien dalam melakukan di RSI Sultan Agung Semarang sebagai berikut:

$$Y = 0,306 + 0,349X_1 + 0,256X_2 - 0,012X_3 + 0,387X_4$$

Berdasarkan persamaan diatas terlihat bahwa koefisien regresi variabel bebas yaitu pelayanan (X1), fasilitas (X2), serta *physical evidence* (bukti fisik) (X4) mempunyai nilai positif kecuali variabel harga (X3) artinya apabila nilai variabel X naik maka nilai variabel Y akan mengikuti naik dan sebaliknya. Dari keempat variabel tersebut dapat dilihat yang paling mendominasi atau lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Y) adalah *physical evidence* (X4) sebesar 0,387 (38,7%), sedangkan pelayanan (X1) sebesar 0,349 (34,9%) selanjutnya fasilitas (X2) sebesar 0,256 (25,6%), dan harga (X3) sebesar -0,012 (-1,2%),

Interprestasi persamaan regresi diatas sebagai berikut :

1. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized *constant* (konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,306. Artinya jika variabel pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) tidak di masukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan pasien sebesar 30,6%.
2. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,349, yang artinya jika variabel pelayanan ditingkatkan sebanyak 1% lebih baik dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 34,9%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

3. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel fasilitas menunjukkan angka sebesar 0,256, yang artinya jika variabel fasilitas ditambah 1 lebih lengkap dan komplit lagi dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 25,6%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
4. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel harga menunjukkan angka sebesar -0,012, yang artinya jika variabel harga diturunkan sebesar Rp. 1 (dalam ratusan ribu) dari harga sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 1,2%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
5. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel *physical evidence* (bukti fisik) menunjukkan angka sebesar 0,387, yang artinya jika variabel *physical evidence* (bukti fisik) ditingkatkan sebanyak 1 % lebih baik dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 38,7%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

#### **4.8. Uji F**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel Independen atau bebas yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

**Tabel 4.33**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.543	4	40.886	13.820	.000 <sup>a</sup>
	Residual	281.047	95	2.958		
	Total	444.590	99			

a. Predictors: (Constant), physical evidence, harga, fasilitas, pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas *service* pelayanan, fasilitas, harga serta *physical evidence* (bukti fisik) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Pengujian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang.

- a. *Level of significance*  $\alpha = 5\%$  (0,05),  $df = 100-4-1 = 95$ , sehingga akan diperoleh  $F_{tabel} = 2,467$
- b.  $H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} < 2,467$   
 $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > 2,467$

Dari hasil perhitungan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 13,820 berarti bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (2,467). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang.

#### 4.9. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh antara pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang secara parsial. Syarat penerimaan hipotesis yaitu apabila nilai  $sig. \leq 0,05$  maka hipotesis diterima, sedangkan apabila  $sig. > 0,05$  maka hipotesis ditolak. Berikut adalah hasil penelitian yang diolah menggunakan SPSS 16 pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji t

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.306	2.080		.147	.883
pelayanan	.349	.105		.308	.001
fasilitas	.256	.104		.224	.015
harga	-.012	.124		-.008	.923
physical evidence	.387	.100		.331	.000

Dependent Variable:  
 kepuasan

Sumber: data primer yang  
 diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien variabel pelayanan sebesar 0,349, variabel fasilitas sebesar 0,256, variabel harga sebesar -0,012, variabel *physical evidence* (bukti fisik) sebesar 0,387 dengan konstanta sebesar 0,306 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,306 + 0,349X_1 + 0,256X_2 - 0,012X_3 + 0,387X_4$$

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

1. *Constant* (konstanta) dari hasil persamaan regresi

Nilai konstanta sebesar 0,306. Artinya jika variabel pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) tidak di masukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan pasien sebesar 30,6%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan selain pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik)..

2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien

Nilai uji t antara pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 3,330 dengan sig. 0,001. Nilai sig. uji t yang lebih kecil ( $<$ ) dari  $\alpha = 0,05$ ; yang menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,349, yang artinya jika variabel pelayanan ditingkatkan sebanyak 1% lebih baik dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 34,9%

3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien

Nilai uji t antara fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 2,465 dengan sig. 0,015. Nilai sig. uji t yang lebih kecil ( $<$ )

dari  $\alpha = 0,05$ ; yang menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel fasilitas menunjukkan angka sebesar 0,256, yang artinya jika variabel fasilitas ditambah 1 lebih lengkap dan komplit lagi dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 25,6%

#### 4. Pengaruh harga terhadap kepuasan pasien

Nilai uji t antara harga terhadap kepuasan pasien sebesar -0,097 dengan sig. 0,927. Nilai sig. uji t yang lebih besar ( $>$ ) dari  $\alpha = 0,05$ ; yang menunjukkan ditolaknya hipotesis yang menyatakan harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel harga menunjukkan angka sebesar -0,012, yang artinya jika variabel harga diturunkan sebesar Rp. 1 (dalam ratusan ribu) dari harga sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 1,2%.

5. Pengaruh *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien

Nilai uji t antara *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien sebesar 3,862 dengan sig. 0,000. Nilai sig. uji t yang lebih kecil ( $<$ ) dari  $\alpha = 0,05$ ; yang menunjukkan diterimanya hipotesis yang menyatakan *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang. Nilai  $\beta$  dalam unstandardized coefficient variabel *physical evidence* (bukti fisik) menunjukkan angka sebesar 0,387, yang artinya jika variabel *physical evidence* (bukti fisik) ditingkatkan sebanyak 1 % lebih baik dibandingkan sebelumnya maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 38,7%.

#### **4.10. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya kemampuan pelayanan, fasilitas, harga serta *physical evidence* (bukti fisik) dalam menjelaskan kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi berikut ini:

**Tabel 4.35**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 <sup>a</sup>	.415	.391	1.65407

a. Predictors: (Constant), physical evidence, pelayanan, harga, fasilitas

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

*Sumber: data primer yang diolah, 2016*

Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *Adjusted R Square* sebesar 0,391, hasil ini mengandung pengertian bahwa kemampuan pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik) dalam menjelaskan kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang adalah sebesar 39,1%, sementara 60,9% (100% - 39,1%) dari kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel pelayanan, fasilitas, harga, serta *physical evidence* (bukti fisik).

#### **4.11. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel pelayanan, fasilitas, harga serta *physical evidence* (bukti fisik). Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,349 (positif) menunjukkan apabila variabel pelayanan ditingkatkan sebanyak 1% maka akan meningkatkan kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang sebesar 43,9%. Sebaliknya jika variabel pelayanan diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya kepuasan pasien sebesar 34,9%.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa pelayanan memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu, hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang.

Pengujian hipotesis menunjukkan peningkatan kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan ditingkatkan pelayanan rumah sakit. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja penyedia jasa. Sedangkan pelayanan

diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien akan semakin meningkat jika pelayanan semakin baik di RSI Sultan Agung Semarang. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa pelayanan Rumah Sakit sudah dinilai baik oleh responden dan memenuhi harapan pasien. Pelayanan yang baik memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasien. Hal ini berarti bahwa pelayanan kesehatan yang baik sebagai salah satu bukti dari RSI Sultan Agung Semarang telah melayani pasien dengan baik.

## 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,256 (positif) menunjukkan apabila variabel fasilitas ditingkatkan sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang sebesar 25,6%. Sebaliknya jika variabel fasilitas diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya kepuasan pasien sebesar 25,6%.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa fasilitas memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,015 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ). Oleh karena itu,

maka hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang.

Pengujian hipotesis menunjukkan peningkatan kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas Rumah Sakit. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja penyedia jasa. Sedangkan fasilitas diberikan untuk memenuhi harapan pasien. 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 pasien. Keberadaan fasilitas tersebut sudah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasien. 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 Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar -0,012 (negatif) menunjukkan apabila variabel harga dinaikkan sebanyak Rp.1 (dalam ratusan ribu) maka akan menurunkan tingkat kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang sebesar 1,2%. Sebaliknya jika variabel harga diturunkan sebesar Rp.1 (dalam ratusan ribuan) maka akan diikuti kenaikan kepuasan pasien sebesar 1,2%.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa harga memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,923 yang lebih besar dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ( $0,923 > 0,05$ ). Oleh karena itu, hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Artinya variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang.

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang negatif dan tidak signifikan pada variabel harga terhadap kepuasan pasien. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa harga jasa di RSI Sultan Agung dinilai memiliki harga yang cukup tinggi. 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 mahal. Dengan demikian reaksi atau keputusan yang diambil oleh pasien 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 tinggi.

4. Pengaruh *Physical Evidence* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,387 (positif) menunjukkan apabila variabel *physical evidence* (bukti fisik) ditingkatkan sebanyak 1% maka akan meningkatkan kepuasan pasien RSI Sultan Agung

Semarang sebesar 38,7%. Sebaliknya jika variabel *physical evidence* (bukti fisik) diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunan kepuasan pasien sebesar 38,7%.

Hasil ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik t, terlihat bahwa *physical evidence* (bukti fisik) memiliki nilai probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu, hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya variabel *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang.

Pengujian hipotesis menunjukkan peningkatan kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan ditingatkannya *physical evidence* (bukti fisik) Rumah Sakit. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa *physical evidence* (bukti fisik) Rumah Sakit sudah dinilai baik oleh responden dan memenuhi harapan pasien. *Physical evidence* (bukti fisik) yang baik sudah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasien. Hal ini berarti bahwa *physical evidence* (bukti fisik) yang baik sebagai salah satu bukti dari RSI Sultan Agung Semarang telah melayani pasien dengan baik dengan

menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pasien dan pengunjung.

5. Dari hasil perhitungan keempat variabel penelitian dapat dilihat yang paling mendominasi atau lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang adalah variabel *physical evidence* (bukti fisik) dengan koefisien sebesar 0,387 (positif), apabila variabel *physical evidence* (bukti fisik) ditingkatkan sebanyak 1% maka akan meningkatkan kepuasan pasien RSI Sultan Agung Semarang sebesar 38,7% dan sebaliknya apabila diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya kepuasan pasien sebesar 38,7%.