

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

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

##### **4.1.1 Sejarah RSI NU Demak**

Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama (RSI NU) Demak pada awalnya bernama Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan (RB/BP) Nahdlatul Ulama Demak yang merupakan embrio dari RSI NU Demak. Pembangunannya dimulai sejak peletakan batu pertama pada tanggal 17 Agustus 1987, berada di Jalan Jogoloyo Kecamatan Wonosalam Kabupaten Demak. Selanjutnya pada tanggal 1 Januari 1991, diresmikan oleh Bupati Kabupaten Demak H. Soekarlan sebagai langkah formal dimulainya operasional RB/BP NU Demak di tengah-tengah masyarakat Demak.<sup>1</sup>

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

Keberadaan RB/BP NU yang selanjutnya menjadi RSI NU merupakan manifestasi dari hasil realisasi program Pengurus Cabang

---

<sup>1</sup> Dokumentasi, Profil RSI NU Demak 2011 tgl 4 mei 2011, hlm. 1

<sup>2</sup> *Ibid*

Nahdlatul Ulama Demak periode yang diketahui oleh H. Agus Salim, BA beserta jajarannya.<sup>3</sup>

Adapun Dewan Pendiri Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak adalah :

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

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:<sup>4</sup>

#### **Dewan Pembina**

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

Anggota :- Dr. H. Bina Soehendra  
- Ir. Moch. Iqbal Sullam  
- Drs. Ali Munir

---

<sup>3</sup> *Ibid*

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

- H. Musyaffa' Sya'roni
- Drs. Saronji Dahlan

#### **Dewan Pengawas**

- Ketua : Ny. Munyati Sullam
- Anggota :- Ir. H. Musyadad Syarief
- Dr. H. Muhtadi, Msc
  - H. Syamsul Hadi

#### **Dewan Pengurus**

- Ketua : H. Agus Salim, SPdi
- Wakil Ketua : dr. H. Masyhudi AM, M. Kes
- Bendahara Umum : Drs. Ahmad Fayumi
- Wakil Bendahara : H. Zainuddin, SH
- Sekretaris : Drs. H. Munawar AM
- Wakil Sekretaris : Drs. Sa'dullah, M. Ag

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. Dilanjutkan dengan ijin perpanjangan penyelenggaraan kedua, yaitu: Kepmenkes nomor YM.02.04.3.5.4720 tanggal 24 November.

Pengakuan bahwa Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak telah memenuhi standard 5 (lima) pelayanan yang meliputi: Administrasi dan 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 nilai tanggal 28 Januari 2010 sampai tanggal 28 Januari 2013.<sup>5</sup>

#### 4.1.2 Visi, dan Misi RSI NU Demak

1. Visi dari RSI NU Demak adalah “Mewujudkan Pelayanan Kesehatan yang islami, Prima dan Terjangkau Berdasarkan Aqidah Islam Ahli Sunnah Wal Jamaah”.
2. Misi RSI NU Demak antara lain sebagai berikut:
  - a. Menjadikan *costumer*/pasien sebagai pribadi penting sebagai perwujudan amalan profesi dan ibadah kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala
  - b. Mewujudkan masyarakat yang sehat jasmani dan rohani.
  - c. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebagai rumah sakit rujukan.
  - d. Mengembangkan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Kedokteran dan sarana/prasarana pelayanan kesehatan yang bermanfaat kepada masyarakat.
  - e. Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi.

---

<sup>5</sup> *Ibid*

#### **4.1.3 Kegiatan-kegiatan karyawan di RSI NU Demak**

##### 1. Kegiatan Penyuluhan/kerohanian

Seperti tahun sebelumnya, kegiatan penyuluhan/kerohanian yang meliputi Tahlil, Visite ke pasien, pemasangan poster, pengajian pagi, pemutaran kaset, ceramah. Kegiatan lain rawat inap meliputi :

- a. Memberikan tuntunan hidup beragama dengan saran-saran dan do'a
- b. Dan bagi pasien yang sudah kritis dituntun dengan bacaan dzikir, hingga ajal tiba
- c. Pemulasaran jenazah, memandikan, mengkafani dan menshalatkan

##### 2. Kegiatan rohani bagi karyawan meliputi :

- a. Menyelenggarakan bimbingan, penyuluhan dan tuntunan hidup beragama, agar agama Islam dihayati dan dilaksanakan dengan baik.
- b. Menyelenggarakan sholat jamaah pada waktunya dengan diawali Pembacaan Al-Qur'an dan Adzan
- c. Pengajian setiap hari Selasa yang diikuti oleh semua karyawan kecuali yang jaga.
- d. Menyelenggarakan Istighotsah setiap hari Rabu pagi.
- e. Kultum dan shalat tarawih setiap bulan Ramadhan.

#### 4.1.4 Pelayanan RSI NU Demak

##### 1. Pelayanan Administrasi

###### a. Pelayanan administrasi umum

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

###### b. Pelayanan administrasi medis

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

##### 2. Pelayanan Kesehatan

###### a. Pelayanan Rawat Jalan/Poliklinik

1. Poli Penyakit Anak Kasubbag I T : Habib Muchsin, S.Kom
2. Poli Penyakit Dalam
3. Poli Bedah
4. Poli Kebidanan & Kandungan
5. Poli Penyakit Kulit dan Kelamin
6. Pelayanan Konsultasi Gizi
7. Poli THT
8. Poli Mata
9. Poli Syaraf

10. Poli Kesehatan Jiwa
11. Poli Gigi
12. Poliklinik Avasin
13. Pelayanan Fisioterapi
14. Pelayanan Kegawat Daruratan

#### 4.1.5 Fasilitas Pelayanan di RSI NU Demak

##### 1. Kelas Perawatan

No	Nama Ruang Perawatan	Kapasitas 2008	Tempat 2009	Tidur 2010
1	HND	1 TT	1 TT	1 TT
2	VIP	7 TT	7 TT	7 TT
3	VIP O B S G Y N	4 TT	4 TT	4 TT
4	UTAMA PRIA	4 TT	4 TT	4 TT
5	UTAMA WANITA	4 TT	4 TT	4 TT
6	UTAMA ANAK	-	6 TT	6 TT
7	UTAMA BEDAH	2 TT	2 TT	2 TT
8	UTAMA OBGYN	-	-	4 TT
9	ISOLASI	2 TT	2 TT	2 TT
10	MADYA DEWASA PRIA	6 TT	6 TT	6 TT
11	MADYADEWASA WANITA	6 TT	6 TT	6 TT
12	MADYA OBGYN	12 TT	1 2TT	12 TT
13	MADYA BEDAH	8 TT	8 TT	8 TT
14	MADYA ANAK	14 TT	14 TT	14 TT
15	BHAKTI ANAK	5 TT	5 TT	5 TT
	Jumlah	<b>65 TT</b>	<b>81 TT</b>	<b>85 TT</b>

Pada tahun 2009 kapasitas tempat tidur di RSI NU Demak sebanyak 81. Dan pada tahun 2010 mengalami penambahan menjadi 85, yaitu telah dioperasionalkannya ruang Mahmudah Mawardi kelas 1 sebanyak 4 ruang.

## 2. Ruang Perawatan menurut Penyakit

- a. Ruang Perawatan Penyakit Bedah
- b. Ruang Perawatan Penyakit Anak
- c. Ruang Perawatan Penyakit Kandungan dan Kebidanan
- d. Ruang Perinatal
- e. Ruang HND (High Nursing Dependency)
- f. Ruang Isolasi
- g. Ruang Perawatan Penyakit Dalam

## 3. Nama Ruang perawatan :

- a. Ruang Hasyim Asy'ari
  - b. Ruang Wahab Hasbullah
  - c. Ruang Wahid Hasyim
  - d. Ruang Mahmudah Mawardi
  - e. Ruang Mas Alwi Abdul Aziz
- c. Pelayanan Penunjang
- a. Instalasi Radiologi
  - b. Instalasi Laboratorium
  - c. Instalasi Farmasi
  - d. Instalasi Gizi

## 4. Jadwal Pelayanan

### 1. Administrasi Umum

Buka setiap hari:

Hari Senin – Sabtu Jam 07.00 – 14.00 WIB



Pembayaran buka setiap hari jam 07.00 – 21.00 WIB

## 2. Pendaftaran

### a. Pendaftaran Poliklinik

Buka setiap hari Senin - Sabtu.

### 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  
Jenasah buka 24 jam

### **4.1.6 Susunan Organisasi RSI NU Demak**

Berdasarkan SK Yayasan Hasyim Asy'ari Demak No. 330/SK.B/YHA/IX/2009, diperbaharui No. 58/SK.B/YHA/III/2010 tanggal 24 Maret 2010, maka susunan struktur organisasi Rumah Sakit Islam NU Demak sebagai berikut :

Direktur	: Dr. Nunuk Sri Lestari
Komite Medis	: Dr. H. Dwi Antono, Sp. THT

#### **Wakil Direktur Adm.Umum / Keuangan : Drs. H. Munawar AM**

Kepala Bagian Keuangan	: Sa'adati, S.E
Kasubbag Keuangan	: Musthona' Ahmad, S.Ag
Kasubbag Akuntansi	: Wahyono, S.E Akt
Kepala Bagian Kepegawaian,	

Humas & Bimroh : Drs. Nurul Hadi  
 Kasubbag Diklat dan Humas : Siti Khoirul Umiyati, SKM  
 Kepala Bagian Umum &  
 Rumah Tangga : H. Sholichul Hady, B.E  
 Kasubbag RT & SPRS : Wachid Dhachirin, AMKL

**Wakil Direktur Pelayanan Medis : dr. H. Azis Sholeh**

Kepala Bidang Keperawatan : H. Susiyanto, S.Kep  
 Kepala Seksi Etika Keperawatan : Muryaningsih, AMK  
 Kepala Sie Asuhan Keperawatan : Nurochman, AMK  
 Kepala Bidang Pelayanan Medis : dr. Abdul Aziz  
 Kepala UGD : dr. G Imam Purwohadi  
 Kepala Instalasi RI & RJ : dr. Anik Martani  
 Kepala IBS : dr. H. Mulyotho Adhi, Sp. B  
 Kepala Unit Rekam Medis : Slamet Martono, AMRM  
 Kepala Bidang Penunjang Medis : drg. Hj. Ananta Hastuti  
 Kepala Instalasi Laboratorium : M. Khamidi, AMAK  
 Kepala Instalasi Farmasi : Tri Wahyuni Widi Astuti, S.Si Apt  
 Kepala Instalasi Radiologi : Budi Wibowo Wahyu Purnomo, AMR  
 Plt Kepala Unit Gizi : Farida, AMG

**Jabatan - jabatan Fungsional**

Kepala ruang Mas Alwi Abdul Aziz : Endang Susanti, AMK  
 Kepala ruang Wahid Hasyim : Istiqomah, AMK  
 Kepala ruang Hasyim Asy'ari : Maryanto, AMK  
 Kepala ruang Wahab Hasbullah : M. Nur Asyiq, AMK  
 Kepala ruang Hj. Mahmudah Mawardi : Zahrotul Wafiroh, AMDKEB  
 Koord. Rumah Tangga : Durochim  
 Koord. Dapur : Isnarifah Utami, S,Pd T  
 Koord. SATPAM : Eko Prastijantoro

## **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. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung terhadap responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan pasien/keluarga pasien di RSI NU Demak. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. *Survey* dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 4 April 2011 s/d 14 April 2011 di RSI NU Demak dengan mengambil 40 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *insidental sampling* yaitu *sampling* yang memiliki sampel dari individu atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Karena jumlah sampel yang didapat sebanyak 40 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

### **4.2.2 Karakteristik Responden**

#### a. Jenis Kelamin responden

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

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

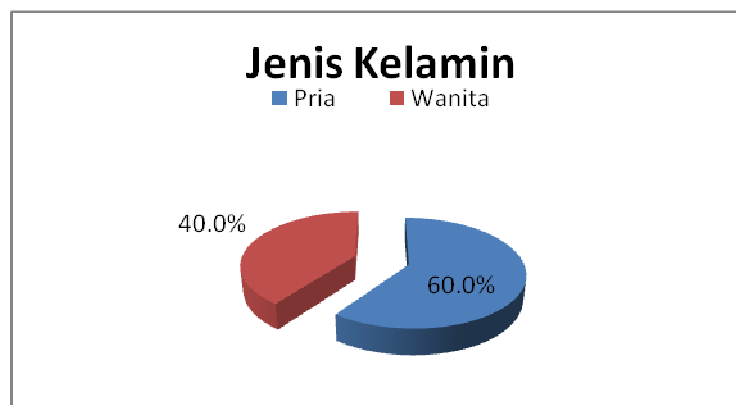
		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	24	60.0	60.0	60.0
	Wanita	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden pasien RSI NU Demak yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria, yaitu sebanyak 24 orang, sedangkan sisanya adalah responden wanita sebanyak 16 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pasien RSI NU Demak yang diambil sebagai responden adalah pria.

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

Gambar 4.1



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

b. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden pasien RSI NU

Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Pekerjaan Responden

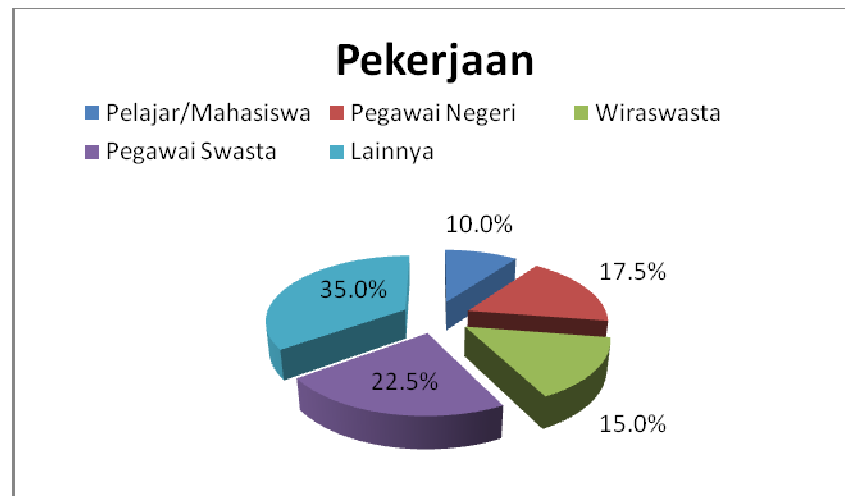
		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	4	10.0	10.0	10.0
	Pegawai Negeri	7	17.5	17.5	27.5
	Wiraswasta	6	15.0	15.0	42.5
	Pegawai Swasta	9	22.5	22.5	65.0
	Lainnya	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan pasien RSI NU Demak yang diambil sebagai responden adalah lainnya yaitu sebanyak 14 orang, pegawai swasta sebanyak 9 orang, pegawai negeri sebanyak 7 orang, wiraswasta sebanyak 6 orang, sedangkan pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang.

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

Gambar 4.2



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

c. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden pasien RSI NU Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Usia Responden  
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 20 tahun	3	7.5	7.5	7.5
21 - 30 tahun	11	27.5	27.5	35.0
31 - 40 tahun	12	30.0	30.0	65.0
41 - 50 tahun	9	22.5	22.5	87.5
Lebih dari 50 tahun	5	12.5	12.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

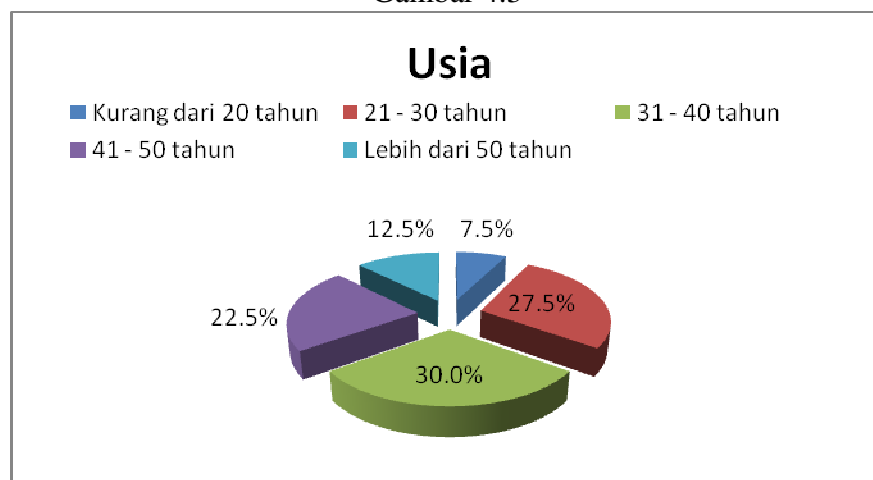
Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 ini memperlihatkan bahwa pasien RSI NU Demak yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 21 – 40 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 31 - 40 tahun sebanyak 12 orang, sedangkan yang berusia 21 - 30 tahun

sebanyak 11 orang, yang berusia 41 - 50 tahun sebanyak 9 orang, yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 orang serta yang berusia kurang dari 20 tahun hanya 3 orang.

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

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

#### d. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden pasien RSI NU

Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Pendidikan Responden  
Pendidikan

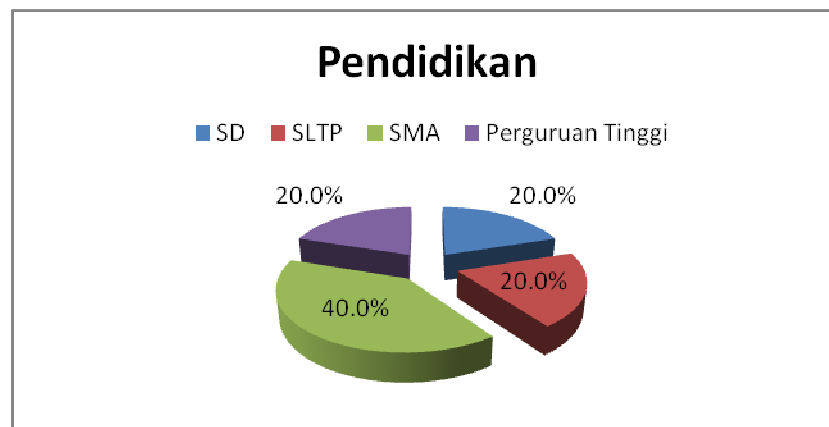
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	8	20.0	20.0	20.0
SLTP	8	20.0	20.0	40.0
SMA	16	40.0	40.0	80.0
Perguruan Tinggi	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pasien rawat inap RSI NU Demak yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 16 orang, sedangkan sisanya yang berpendidikan SD, SLTP, dan perguruan tinggi masing-masing sebanyak 8 orang.

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

Gambar 4.4



*Sumber: Data Primer yang diolah 2011*

#### 4.2.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai variabel bebas (Independen) dan loyalitas pasien rawat inap sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:



Tabel 4.5  
Hasil Skor Kuesioner Regresi

Variabel	Item pertanyaan	Tot SS	%	Tot S	%	Tot KS	%	Tot TS	%	Tot STS	%
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	Pertanyaan 1	10	25	23	57,5	7	17,5	0	0	0	0
	Pertanyaan 2	5	12,5	21	52,5	13	32,5	1	2,5	0	0
	Pertanyaan 3	4	10	19	47,5	16	40	0	0	1	2,5
	Pertanyaan 4	5	12,5	16	40	15	37,5	2	5	2	5
	Pertanyaan 5	14	35	25	62,5	1	2,5	0	0	0	0
	Pertanyaan 6	2	5	29	72,5	9	22,5	0	0	0	0
	Pertanyaan 7	21	52,5	19	47,5	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 8	18	45	21	52,5	1	2,5	0	0	0	0
	Pertanyaan 9	3	7,5	29	72,5	8	20	0	0	0	0
	Pertanyaan 10	5	12,5	26	65	9	22,5	0	0	0	0
	Pertanyaan 11	15	37,5	23	57,5	2	5	0	0	0	0
	Pertanyaan 12	12	30	26	65	2	5	0	0	0	0
	Pertanyaan 13	8	20	25	62,5	6	15	1	2,5	0	0
	Pertanyaan 14	14	35	23	57,5	3	7,5	0	0	0	0
	Pertanyaan 15	4	10	18	45	12	30	3	7,5	3	7,5
	Pertanyaan 16	8	20	24	60	8	20	0	0	0	0
Loyalitas Pasien Rawat Inap (Y)	Pertanyaan 17	4	10	23	57,5	8	20	3	7,5	2	5
	Pertanyaan 18	2	5	22	55	13	32,5	3	7,5	0	0
	Pertanyaan 19	2	5	19	47,5	12	30	7	17,5	0	0
	Pertanyaan 20	2	5	15	37,5	15	37,5	6	15	2	5
	Pertanyaan 21	15	37,5	18	45	6	15	1	2,5	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2011

### 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (kuesioner). 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

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  $40-2$  atau  $df = 38$  dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r$  tabel 0,312; jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) 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.17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item pertanyaan Total Correlation	R table	Ket.
Kualitas Pelayanan (X)	Pertanyaan 1	0,695	0,312	Valid
	Pertanyaan 2	0,689	0,312	Valid
	Pertanyaan 3	0,588	0,312	Valid
	Pertanyaan 4	0,824	0,312	Valid
	Pertanyaan 5	0,441	0,312	Valid
	Pertanyaan 6	0,615	0,312	Valid
	Pertanyaan 7	0,468	0,312	Valid
	Pertanyaan 8	0,557	0,312	Valid
	Pertanyaan 9	0,456	0,312	Valid
	Pertanyaan 10	0,684	0,312	Valid
	Pertanyaan 11	0,434	0,312	Valid
	Pertanyaan 12	0,413	0,312	Valid
	Pertanyaan 13	0,567	0,312	Valid
	Pertanyaan 14	0,459	0,312	Valid
	Pertanyaan 15	0,689	0,312	Valid
	Pertanyaan 16	0,463	0,312	Valid
Loyalitas Pasien Rawat Inap (Y)	Pertanyaan 17	0,846	0,312	Valid
	Pertanyaan 18	0,526	0,312	Valid
	Pertanyaan 19	0,825	0,312	Valid
	Pertanyaan 20	0,834	0,312	Valid
	Pertanyaan 21	0,671	0,312	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel ( 0,312) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X	16 Item pertanyaan	0,746	Reliabel
Y	5 Item pertanyaan	0,793	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $>$  0,60. Dengan demikian variabel

(kualitas pelayanan dan loyalitas pasien rawat inap) dapat dikatakan reliabel.

#### **4.4 Analisis data**

##### **4.4.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Koefisien korelasi linear berganda adalah angka indeks yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara tiga variabel atau lebih, sedangkan koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel dependen (loyalitas pasien rawat inap).

Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17.0 for windows menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,681 sedangkan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 46,4%, sedang yang 53,6% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap. Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

Table 4.8  
Uji Korelasi dan Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 <sup>a</sup>	.464	.450	2.367

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien Rawat Inap

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

#### 4.4.2 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Simultan

Sebelum membahas secara partial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 32,865 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang di bawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen antara kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak.

Tabel 4.9  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	184.103	1	184.103	32.865	.000 <sup>a</sup>
Residual	212.872	38	5.602		
Total	396.975	39			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien Rawat Inap

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak.

## 2. Uji Partial

Uji partial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji partial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 5.0

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6.965	4.366		-1.595	.119
Kualitas Pelayanan	.387	.068	.681	5.733	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien Rawat Inap

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel 5.3 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,387 dengan konstanta sebesar -6,965 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = -6,965 + 0,387X$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap

Hasil uji empiris pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap menunjukkan nilai t hitung 5,733 dan p value (Sig) sebesar 0.000 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel kualitas pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,387, yang artinya setiap kenaikan 1 pada kualitas pelayanan maka akan menambah loyalitas pasien rawat inap sebesar 38,7%.

#### 4.6 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) dan variabel dependen (loyalitas pasien rawat inap) dapat dijelaskan sebagai berikut .

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak ( $P \text{ value} > 0.05$ ). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang diperhitungkan untuk menjaga loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak agar lebih loyal lagi dalam menggunakan berbagai fasilitas yang terdapat di RSI NU Demak. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak. Ini ditunjukkan dengan hasil yang serupa dengan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan.

Pada item pertanyaan 1, 57,5% responden menyatakan setuju bahwa kebersihan, kerapian dan kenyamanan gedung dan ruangan terjaga baik, sedangkan sisanya sebanyak 25% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 2, 52,5% responden menyatakan setuju bahwa penampilan ruang yang sangat Islami sehingga membuat saya tertarik menggunakan jasa RSI NU Demak, sedangkan sisanya sebanyak 32,5% menyatakan kurang setuju.



Pada item pertanyaan 3, 47,5% responden menyatakan setuju bahwa lokasi RSI NU yang sangat strategis sedangkan sisanya sebanyak 40% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 4, 40% responden menyatakan setuju bahwa adanya kelengkapan peralatan dan teknologi terbaru di RSI NU, sedangkan sisanya sebanyak 37,5% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 5, 62,5% responden menyatakan setuju bahwa RSI NU Demak selalu tepat dalam memenuhi janji dengan pasien, sedangkan sisanya sebanyak 35% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 6, 72,5% responden menyatakan setuju bahwa transaksi yang dilakukan oleh RSI NU Demak selalu akurat, sedangkan sisanya sebanyak 22,5% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 7, 52,5% responden menyatakan sangat setuju bahwa RSI NU mempunyai ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sedangkan sisanya sebanyak 47,5% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan 8, 52,5% responden menyatakan setuju bahwa karyawan RSI NU Demak sigap menangani pasien dalam melakukan pengobatan, sedangkan sisanya sebanyak 45% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 9, 72,5% responden menyatakan setuju bahwa karyawan RSI NU Demak memiliki keinginan dan kepekaan dalam menangani keluhan pasien, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 10, 65% responden menyatakan setuju bahwa karyawan memberikan informasi yang terbaru pada pasien secara jelas dan mudah dimengerti, sedangkan sisanya sebanyak 22,5% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 11, 57,5% responden menyatakan setuju

bahwa paramedis dan perawat mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam menangani pasien, sedangkan sisanya sebanyak 37,5% menyatakan sangat setuju, Pada item pertanyaan 12, 65% responden menyatakan setuju bahwa pelayanan kesehatan aman dan dapat dipercaya, sedangkan sisanya sebanyak 30% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 13, 62,5% responden menyatakan setuju bahwa RSI NU Demak memotivasi para pasien di rumah sakit untuk sembuh, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 14, 57,5% responden menyatakan setuju bahwa paramedis dan perawat memberikan perhatian serius terhadap para pasien, sedangkan sisanya sebanyak 35% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 15, 45% responden menyatakan setuju bahwa paramedis dan perawat merasakan atas penderitaan (rasa sakit) yang dirasakan pasien, sedangkan sisanya sebanyak 30% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 16, 60% responden menyatakan setuju bahwa kesediaan karyawan dalam menjalin kedekatan secara perorangan dengan pasien, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju dan kurang setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan masing-masing item pertanyaan dijawab dengan mayoritas setuju dan sangat setuju meskipun ada beberapa item pertanyaan yang dijawab kurang setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian  $H_1$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak dengan ditunjukkan P value 0.000 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 40 responden pasien yang tercatat di RSI NU Demak adanya bukti untuk menolak  $H_0$  bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak. Dan menerima  $H_1$  ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 17 sampai dengan pertanyaan 21 yang telah dijawab. Pada item pertanyaan 17, 57,5% responden menyatakan setuju bahwa jika sakit akan berobat lagi di RSI NU Demak, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 18, 55% responden menyatakan setuju bahwa akan memakai layanan\_layanan lain dirumah sakit ini, sedangkan sisanya sebanyak 32,5% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 19, 47,5% responden menyatakan setuju bahwa akan tetap memakai pelayanan di tempat ini walaupun di tempat lain ada, sedangkan sisanya sebanyak 30% menyatakan kurang setuju. Pada item pertanyaan 20, 37,5% responden menyatakan setuju bahwa tidak akan terpengaruh dengan rumah sakit yang lain, sedangkan sisanya 37,5% menyatakan kurang setuju. Dan pada item yang terakhir pertanyaan 21, 45% responden menyatakan setuju bahwa pasien puas terhadap pelayanan dan layanan-layanan lain yang telah ditawarkan di tempat ini, sedangkan sisanya 37,5% responden menyatakan sangat setuju.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. ini artinya variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak. Dan ini sekaligus menjawab bahwa ( $H_2$ ) yang berbunyi ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak.