

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Balai Pengobatan NU Sayyid Abdurrahman didirikan berdasarkan Akta Notaris pada tanggal 19 Juni 1994 , berlokasi dan bertempat di Jl. Masjid No. 11 Kauman Mojoagung, No telpon 0321-6210234

Adapun Balai Pengobatan NU Sayyid Abdurrahman didirikan dengan landasan hukum ; Akta Pendirian dari Notaris Syaiful Rahman, SH No 9 Tanggal 19 Juni 1994.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No W10-0068HT.01.01-TH 1994 tanggal 08 Juni 1994.

a. Susunan Pengurus

Ketua Yayasan : Drs H. Ahmad Mundzir
Wakil Ketua Yayasan : H. Sirojam Syafi'i, S.H.
Bendahara : H. Sofi Sulthon
Sekretaris : Drs. H. Syarifuddin

b. Visi BPNU Sayyid Abdurrahman

Menyehatkan masyarakat dan memasyarakatkan kesehatan

c. Misi BPNU Sayyid Abdurrahman

- 1) Sebagai tempat masyarakat untuk mengkonsultasikan masalah kesehatan yang mereka alami.

- 2) Sebagai mitra Pemerintah dalam memberikan pelayanan preventif dan kuratif serta rehabilitatif.
- 3) Sebagai wujud pengabdian pada masyarakat dengan ikut serta dalam usaha warga untuk meningkatkan derajat kesejahteraan melalui peningkatan kesehatan.
- 4) Menjalankan pengobatan sesuai prosedur, berkualitas dan dapat terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.
- 5) Memberikan pelayanan medis dasar yang berbasis Murah Terjangkau

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dilihat dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, jumlah kunjungan, status menikah, jumlah anak dan pendapatan perbulan dari masing-masing responden. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini responden berjumlah 95 orang. Namun di lapangan peneliti menemukan kendala dari beberapa responden. Sehingga kuesioner yang masuk dan dapat diolah berjumlah 83 orang. Di bawah ini akan dijelaskan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, jumlah kunjungan, status menikah, jumlah anak dan pendapatan dari keseluruhan responden.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki_laki	51	61,4	61,4	61,4
	perempuan	32	38,6	38,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, laki-laki sebesar 61,4%.

b. Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,2	1,2	1,2
	13	1	1,2	1,2	2,4
	17	1	1,2	1,2	3,6
	19	1	1,2	1,2	4,8
	21	2	2,4	2,4	7,2
	22	2	2,4	2,4	9,6
	23	3	3,6	3,6	13,3
	24	1	1,2	1,2	14,5
	25	3	3,6	3,6	18,1
	26	3	3,6	3,6	21,7
	29	6	7,2	7,2	28,9
	30	1	1,2	1,2	30,1
	31	2	2,4	2,4	32,5
	33	1	1,2	1,2	33,7
	36	1	1,2	1,2	34,9
	37	1	1,2	1,2	36,1
	38	2	2,4	2,4	38,6
	39	4	4,8	4,8	43,4
	40	3	3,6	3,6	47,0
	41	2	2,4	2,4	49,4
	42	3	3,6	3,6	53,0
	43	2	2,4	2,4	55,4
	44	2	2,4	2,4	57,8
	45	3	3,6	3,6	61,4
	46	2	2,4	2,4	63,9
	47	1	1,2	1,2	65,1
	49	4	4,8	4,8	69,9

Tabel 4.2 (Lanjutan)
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

51	2	2,4	2,4	72,3
52	1	1,2	1,2	73,5
53	1	1,2	1,2	74,7
55	1	1,2	1,2	75,9
57	3	3,6	3,6	79,5
59	4	4,8	4,8	84,3
61	4	4,8	4,8	89,2
65	2	2,4	2,4	91,6
66	1	1,2	1,2	92,8
67	2	2,4	2,4	95,2
68	1	1,2	1,2	96,4
69	1	1,2	1,2	97,6
7	1	1,2	1,2	98,8
72	1	1,2	1,2	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh pengunjung dengan umur 29 tahun. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, 29 tahun sebesar 7,2%.

c. Profesi

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	19	22,9	22,9	22,9
	Wiraswasta	39	47,0	47,0	69,9
	Swasta	11	13,3	13,3	83,1
	Petani	2	2,4	2,4	85,5
	TNI/POLRI	2	2,4	2,4	88,0
	Lain-lain	10	12,0	12,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota berprofesi wiraswasta. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, wiraswasta sebesar 47%.

d. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2,4	2,4	2,4
	SMP	7	8,4	8,4	10,8
	SMA	39	47,0	47,0	57,8
	Diploma	1	1,2	1,2	59,0
	Sarjana	32	38,6	38,6	97,6
	Lain-lain	2	2,4	2,4	100,0
	Total		83	100,0	100,0

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota dengan pendidikan terakhir adalah SMA. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, yang berpendidikan SMA sebesar 47%.

e. Jumlah Kunjungan

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	9,6	9,6
	10	5	6,0	15,7
	12	2	2,4	18,1
	2	14	16,9	34,9
	3	15	18,1	53,0
	4	14	16,9	69,9
	5	5	6,0	75,9
	6	7	8,4	84,3
	7	7	8,4	92,8
	8	3	3,6	96,4
	9	3	3,6	100,0
	Total	83	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa pengunjung paling banyak berkunjung 3 kali. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, pengunjung yang berkunjung 3 kali sebesar 18,1%.

f. Status menikah

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Menikah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menikah	69	83,1	83,1	83,1
	belum menikah	14	16,9	16,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota yang sudah menikah. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, yang sudah menikah sebesar 83,1%.

g. Jumlah Anak

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	17	20,5	20,5	20,5
	1	13	15,7	15,7	36,1
	2	16	19,3	19,3	55,4
	3	15	18,1	18,1	73,5
	4	10	12,0	12,0	85,5
	5	5	6,0	6,0	91,6
	6	4	4,8	4,8	96,4
	8	2	2,4	2,4	98,8
	9	1	1,2	1,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota yang tidak memiliki anak. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang tidak memiliki anak sebesar 20,5%.

h. Pendapatan

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Berpendapatan	6	7,2	7,2	7,2
< Rp1.000.000	5	6,0	6,0	13,3
Rp1.000.000 s/d Rp 3.000.000	31	37,3	37,3	50,6
> Rp3.000.000	41	49,4	49,4	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota yang berpendapatan lebih dari Rp. 3.000.000,00 per bulan. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang berpendapatan lebih dari Rp. 3.000.000,00 per bulan sebesar 49,4%.

i. Alamat

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mojoagung	75	90,4	90,4	90,4
Luar Mojoagung	8	9,6	9,6	100,0
Total	83	100,0	100,0	

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh anggota yang beralamat di Mojoagung. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang beralamat di Mojoagung sebesar 90,4%.

2. Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti (butir soal) valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti (butir soal) tidak valid. Uji ini pada SPSS 18 dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Apabila r_{hitung} berada di atas r_{tabel} berarti valid. Dengan demikian, jika $r_{hitung} > 0,213$ berarti pertanyaan tersebut valid, dan jika $r_{hitung} < 0,213$ berarti tidak valid. (r_{tabel} terlampir)

1. Daya Tanggap

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	44,0120	22,232	,546	,777	,953
P2	44,0361	20,743	,868	,960	,942
P3	44,2048	21,970	,674	,831	,948
P4	44,1687	21,508	,798	,833	,944
P5	44,0120	20,963	,855	,935	,942
P6	44,1325	20,531	,774	,915	,945
P7	44,1566	20,573	,806	,858	,944
P8	44,0120	20,671	,841	,962	,942
P9	43,9277	21,312	,776	,869	,945
P10	44,0241	20,536	,803	,798	,944
P11	44,0120	20,573	,795	,836	,944

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel daya tanggap dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item - Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,213. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid.

2. Jaminan

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	17,2651	3,465	,652	,642	,846
P2	17,0723	3,336	,822	,774	,799
P3	17,5060	3,716	,713	,595	,829
P4	17,2530	3,874	,559	,480	,865
P5	17,3133	3,681	,695	,548	,833

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel jaminan dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,213. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel jaminan.

3. Bukti Fisik

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	15,5301	3,203	,636	,549	,906
P2	15,5181	2,887	,640	,518	,911
P3	15,5301	2,911	,867	,837	,863
P4	15,5783	2,613	,786	,695	,878
P5	15,5783	2,710	,925	,886	,847

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel bukti fisik dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,213. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel bukti fisik.

4. Empati

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Empati

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	8,1687	1,410	,716	,537	,753
P2	8,8193	1,735	,754	,572	,766
P3	8,2651	1,173	,699	,497	,804

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel empati dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,213. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel empati.

5. Kehandalan

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12,4337	3,078	,837	,727	,842
P2	12,5301	3,277	,804	,680	,854
P3	12,5301	3,179	,854	,775	,834
P4	12,5301	4,155	,609	,384	,920

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel kehandalan dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,213. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel kehandalan.

6. Kepuasan Pasien

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	16,8916	9,122	,898	,868	,964
P2	16,6747	8,466	,950	,935	,956
P3	16,7229	8,447	,974	,961	,951
P4	16,8916	9,122	,898	,868	,964
P5	16,7711	9,398	,839	,810	,973

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel kepuasan pasien dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,213. Hal tersebut berarti masing-masing

item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel kepuasan pasien.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0,60.

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas

Varibel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Daya Tanggap	0,950	Reliabel
Jaminan	0,864	Reliabel
Bukti Fisik	0,903	Reliabel
Empati	0,836	Reliabel
Kehandalan	0,897	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,969	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS (terlampir)

Uji reliabilitas pada variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di atas, tampak bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang melebihi dari 0,60. Hal tersebut berarti semua variabel dalam penelitian ini adalah reliable.⁴⁷

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapat itu bisa diterima, maka perlu melakukan pengujian terhadap kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik. Adapun asumsi klasik dalam kasus ini :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal grafik normal yaitu dengan uji one sample kolmogorov sminov. KS digunakan untuk mengetahui apakah distribusi risedual terdistribusi normal atau tidak, resedual berdistribusi normal jika nilai signifkansi kurang dari 0,05

Tabel 4.17
Uji Normalitas KS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Daya_Tangg ap	Jaminan	Bukti_Fisi k
N	83	83	83

⁴⁷ Dwi priyanto, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, PT. Buku Kita, Jakarta, hal. 33

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	46,6386	20,1084	18,6988
	Std. Deviation	8,66951	2,66875	4,18690
Most Extreme Differences	Absolute	,250	,176	,343
	Positive	,217	,176	,343
	Negative	-,250	-,122	-,198
Kolmogorov-Smirnov Z		2,277	1,607	3,123
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,011	,000

Sumber: hasil olahan SPSS

Tabel 4.17 (Lanjutan)
Uji Normalitas KS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Empati	Kehandalan	Kepuasan_P asien
N		83	83	83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	11,6145	15,3253	19,7470
	Std. Deviation	2,07089	3,05282	4,18430
Most Extreme Differences	Absolute	,183	,271	,269
	Positive	,183	,271	,269
	Negative	-,177	-,142	-,255
Kolmogorov-Smirnov Z		1,666	2,468	2,453
Asymp. Sig. (2-tailed)		,008	,000	,000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Empati	Kehandalan	Kepuasan_P asien
N		83	83	83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	11,6145	15,3253	19,7470
	Std. Deviation	2,07089	3,05282	4,18430
Most Extreme Differences	Absolute	,183	,271	,269
	Positive	,183	,271	,269
	Negative	-,177	-,142	-,255
Kolmogorov-Smirnov Z		1,666	2,468	2,453

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna diantara variabel bebas, metode uji multikolonieritas yaitu dengan melihat nilai Tolerance dan Inflation Factor (VIF)

Tabel 4.18
Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)		5,664	,000		
Daya_Tanggap	,213	4,018	,000	,191	5,227
Jaminan	-,269	-7,684	,000	,440	2,270
Bukti_Fisik	,802	15,804	,000	,209	4,775
Empati	-,541	-7,847	,000	,113	8,822
Kehandalan	,533	16,511	,000	,517	1,933

Sumber: hasil olahan SPSS

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas dengan menggunakan program SPSS, menunjukkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF untuk variabel Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan menunjukkan nilai yang sama. Dari kriteria pengujian multikolonieritas menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar $0,10^{48}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan dengan kesimpulan bahwa dalam uji multikolinieritas, telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terjadi multikolonieritas. Dengan demikian dapat dilakukan kepada langkah perhitungan selanjutnya yaitu uji heteroskedastisitas

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diuji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas, bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non

⁴⁸ Dwi priyanto, 2009, *Mandiri Belajar SPSS*, PT. Buku Kita, Jakarta, hal. 42

heteroskedastisitas untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel hasil uji heteroskedastisitas dibawah ini :

Tabel 4.19
 Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Correlations

			Daya Tanggap	Jaminan	Bukti Fisik	Empati	Kehandalan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Daya_Tanggap	Correlation Coefficient	1,000	-,549**	,575**	,822**	,804**	,879**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	83	83	83	83	83	83
Jaminan	Jaminan	Correlation Coefficient	-,549**	1,000	-,131	-,437**	-,584**	-,320**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,238	,000	,000	,000
		N	83	83	83	83	83	83
Bukti_Fisik	Bukti_Fisik	Correlation Coefficient	,575**	-,131	1,000	,808**	,279*	,324**
		Sig. (2-tailed)	,000	,238	.	,000	,011	,000
		N	83	83	83	83	83	83
Empati	Empati	Correlation Coefficient	,822**	-,437**	,808**	1,000	,530**	,741**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	83	83	83	83	83	83
Kehandalan	Kehandalan	Correlation Coefficient	,804**	-,584**	,279*	,530**	1,000	,793**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,011	,000	.	,000
		N	83	83	83	83	83	83
Kepuasan_Pasien	Kepuasan_Pasien	Correlation Coefficient	,879**	-,320**	,324**	,741**	,793**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	83	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: hasil olahan SPSS

Dari tabel hasil heterokedastisitas diatas dapat diketahui nilai signifikan dari variabel independen yang terdiri dari Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Keandalan lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat diasumsikan tidak terjadi heterokedastisitas dan dapat dilakukan kepada langkah perhitungan selanjutnya yaitu uji Autokorelasi

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1) model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi, metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Tabel 4.20
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,979 ^a	,958	,956	,88027	2,065

a. Predictors: (Constant), Keandalan, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tanggap, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Dari tabel hasil uji autokorelasi DW diatas dapat diketahui nilai DW sebesar 2,065 lebih besar dari 0,05 (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dan dapat dilakukan kepada langkah uji selanjutnya

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda merupakan

persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas. Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda antara Daya Tanggap(X1), Jaminan(X2), Bukti Fisik(X3), Empati(X4), Kehandalan(X5) terhadap Kepuasan Pasien(Y), dengan dibantu program SPSS 18 dalam proses perhitungannya dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut :

Tabel 4.21
Hasil model regresi linier berganda

Model	Koefisiesiensi berganda
Konstanta	9,935
Daya Tanggap (X1)	0,103
Jaminan (X2)	-0,422
Bukti Fisik (X3)	0,802
Empati (X4)	-1,094
Kehandalan (X5)	0,731

Sumber : hasil olahan SPSS (terlampir)

Maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = 9,935 + 0,103X_1 - 0,422X_2 + 0,802X_3 - 1,094X_4 + 0,731X_5$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas memberikan pengertian bahwa :

- 1) Nilai konstanta (a) yang dihasilkan sebesar 9,935 hal ini menunjukkan bahwa besarnya Kepuasan Pasien (Y) adalah 9,935 jika variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 adalah konstanta maka tidak akan ada Kepuasan Pasien.
- 2) Koefisien regresi pada variabel Daya Tanggap (X1) adalah positif yaitu sebesar 0,103 artinya bahwa setiap peningkatan variabel Daya Tanggap (X1) yang naik satu satuan, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,103 dengan asumsi variabel X2, X3, X4 dan X5 adalah konstanta.

- 3) Koefisiensi regresi pada variabel Jaminan (X2) adalah negatif yaitu sebesar 0,422 artinya bahwa setiap peningkatan variabel Jaminan (X2) yang naik satu satuan, maka secara langsung akan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,422 dengan asumsi variabel X1, X3, X4 dan X5 adalah konstanta.
- 4) Koefisien regresi pada variabel Bukti Fisik (X3) adalah positif yaitu sebesar 0,802 artinya bahwa setiap peningkatan variabel Bukti Fisik (X3) yang naik satu satuan, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,802 dengan asumsi variabel X1, X2, X4 dan X5 adalah konstanta.
- 5) Koefisiensi regresi pada variabel Empati (X4) adalah negatif yaitu sebesar 1,094 artinya bahwa setiap peningkatan variabel Empati (X4) yang naik satu satuan, maka secara langsung akan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 1,094 dengan asumsi variabel X1, X2, X3, dan X5 adalah konstanta.
- 6) Koefisiensi regresi pada variabel Keandalan (X5) adalah positif yaitu sebesar 0,731 artinya bahwa setiap peningkatan variabel Keandalan (X5) yang naik satu satuan, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,731 dengan asumsi variabel X1, X2, X3, dan X4 adalah konstanta.

e. Analisis Korelasi Ganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara

serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat

Dari hasil analisis, hasil dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.22
Hasil analisis korelasi ganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,979 ^a	,958	,956	,88027	2,065

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tanggap, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,979 Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien.

Karena nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai 0,979 berada antara 0,80 – 1,000.

f. Analisis determinasi (R^2)

Analisis determinasi (R^2) dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Berikut adalah hasil dari analisis determinasi:

Tabel 4.23
Hasil analisis determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,979 ^a	,958	,956	,88027	2,065

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tanggap, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Dari tabel diatas diperoleh angka R^2 (*R square*) sebesar 0.958 atau (95,8%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel independen (Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati dan Kehandalan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien) sebesar 95,8%. Sedangkan sisanya sebesar 4,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji simultan bertujuan untuk menguji apakah antara variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.24
Hasil Uji Simultan
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1376,022	5	275,204	355,161	,000 ^a
	Residual	59,665	77	,775		
	Total	1435,687	82			

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Bukti_Fisik, Jaminan, Daya_Tanggap, Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Berdasarkan tabel hasil uji F diatas F hitung yang dihasilkan sebesar 355,161 dengan p-value (sig) sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh antara Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.25
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
				Beta	Tolerance
1 (Constant)		5,664	,000		
Daya_Tanggap	,213	4,018	,000	,191	5,227
Jaminan	-,269	-7,684	,000	,440	2,270
Bukti_Fisik	,802	15,804	,000	,209	4,775
Empati	-,541	-7,847	,000	,113	8,822
Kehandalan	,533	16,511	,000	,517	1,933

Maka berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% (sig=0,05),Jaminan (X2) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan lebih

dari 5% ($\text{sig} = 0,05$), Bukti Fisik (X3) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkn lebih dari 5% ($\text{sig} = 0,05$). Empati (X4) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkn lebih dari 5% ($\text{sig} = 0,05$) dan kehandalan (X5) secara parsial juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkn lebih dari 5% ($\text{sig} = 0,05$)

Dengan demikian hasil dari pengujian hipotesi adalah :

- a. Hipotesis 1 ; ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) terhadap Kepuasan Pasien.

Model regresi linier berganda yang dihasilkan menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) memiliki nilai koefisien regresi yang positif yang berarti bahwa semakin tinggi Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) maka Kepuasan Pasien semakin tinggi. Hasil uji secara simultan yang dilihat dari hasil uji F ($\text{sig}=0,000$) yaitu variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Kehandalan (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan uraian di atas menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2),

Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Keandalan (X5) terhadap Kepuasan Pasien secara simultan, sehingga hipotesis ke-1 teruji kebenarannya.

- b. Hipotesis 2 : ada pengaruh yang positif dan signifikan antar variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Keandalan (X5) terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi pada variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Keandalan (X5) adalah positif, nilai t hitung yang dihasilkan lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ($\text{sig}=0,05$), hal ini berarti variabel Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Keandalan (X5) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

3. Variabel Paling Dominan

Dari lima variabel yaitu Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), dan Keandalan (X5) terdapat variabel yang paling dominan pengaruhnya. Pengaruh tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26
Variabel Dominan
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	
	Beta	
1	(Constant)	
	Daya_Tanggap	,213
	Jaminan	-,269
	Bukti_Fisik	,802
	Empati	-,541
	Keandalan	,533

Dari data di atas nilai dari Daya Tanggap (X1) sebesar 0,213, Jaminan (X2) sebesar -0,269, Bukti Fisik (X3) sebesar 0,802, Empati (X4) sebesar -0,541 dan keandalan (X5) sebesar 0,533. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa Bukti Fisik (X3) merupakan variabel yang paling dominan. Seperti diketahui bahwa variabel Bukti Fisik mempunyai beberapa indikator, yaitu bangunan

fisik yang memadai, peralatan yang modern, parkir yang luas, serta persediaan obat yang lengkap.

D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Dari hasil pengujian hipotesis terungkap bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Daya Tanggap (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), kehandalan (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini menandakan bahwa penelitian cocok dengan realita yang ada. Karena pada dasarnya kepuasan konsumen harus terus ditingkatkan salah satunya melalui konsep RATER tersebut. Sehingga konsumen akan terpenuhi harapannya.

Dari Hasil pengujian Hipotesis pula variabel yang paling dominan diketahui, yaitu variabel Bukti Fisik (X3). Hal ini menunjukkan konsumen/pasien merasa puas apabila Peralatan modern, Parkir Luas, dan ketersediaan obat lengkap.

