BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Semen Gresik

Berawal dari unit pengobatan tahun 1962 yang mengelola pelayanan kesehatan karyawan PT Semen Gresik beserta keluarganya dan merupakan pusat biaya (*cost centre*) dibawah pengelolaan manajemen PT Semen Gresik.

8 Desember 1994, PT Semen Gresik merubah fungsi dan sistem pengelolaan bidang kesehatan dengan mendirikan Yayasan Rumah Sakit Semen Gresik untuk mengelola Rumah Sakit Semen Gresik dan unit apotek.

29 Juli 2002, Yayasan Rumah Sakit Semen Gresik merubah nama menjadi Yayasan Cipta Nirmala Semen Gresik. 1 Januari 2003, Yayasan mendirikan badan usaha dengan nama PT Cipta Nirmala sebagai badan hukum untuk menaungi kegiatan usaha sarana pelayanan kesehatan.

24 April 2006, PT Semen Gresik (Persero) Tbk mendirikan Yayasan Semen Gresik (Semen Gresik Foundation-SGF), yayasan-yayasan yang ada dibawah naungan PT Semen Gresik (Persero) Tbk sebelum SGF meleburkan diri dan menggabung ke Yayasan Semen Gresik (SGF). PT Cipta Nirmala bergerak di bidang pelayanan kesehatan dan sarana penunjang, yaitu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Sarana pelayanan kesehatan dengan nama "Rumah Sakit Semen Gresik"
b. 3 unit apotek di Gresik
c. 1 unit apotek di Tuban
d. Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin di Tuban

2. Visi

Menjadi Rumah sakit pusat pelayanan trauma di gresik dan sekitarnya pada tahun 2015.

3. Misi

a. Memberikan pelayanan kesehatan bermutu berorientasi pada kecepatan, ketepatan, keselamatan dan kenyamanan berlandaskan etika dan profesionalisme.
b. Meningkatkan sumber daya menusia yang berkualitas dan kompeten.
c. Menyediakan peralatan, fasilitas dan sarana prasarana pendukung yang aman mutakhir.

4. Falsafah

Pelayanan Kesehatan Diselenggarakan Dengan Berlandaskan Etika dan Profesionalisme.

5. Motto

Kesembuhan dan Kepuasan Pasien adalah Kebahagiaan Kami.[138]

[138] www.rssemengresik.co.id, diakses 30/09/2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Tujuan

Menjadi Rumah sakit Yang Mampu Memberikan Pelayanan Secara Tepat Guna, Inovatif Dan Efisien Dengan Didukung Sumber Daya Manusia Yang Profesional.

7. Keyakinan Dasar

Profesi merupakan bagian dalam beribadah kepada Allah SWT untuk memberikan manfaat kepada umat manusia melalui mendirikan pengobatan kesehatan atau disebut Rumah Sakit.

a. **NILAI BUDAYA**

SAFETY : **S**ustainable : Berkesinambungan

Agile : Fleksibel dan Adaptif

Fair : Adil dan Kesetaraan

Excellence : BMW

Team Work : Kerjasama Lintas Fungsi

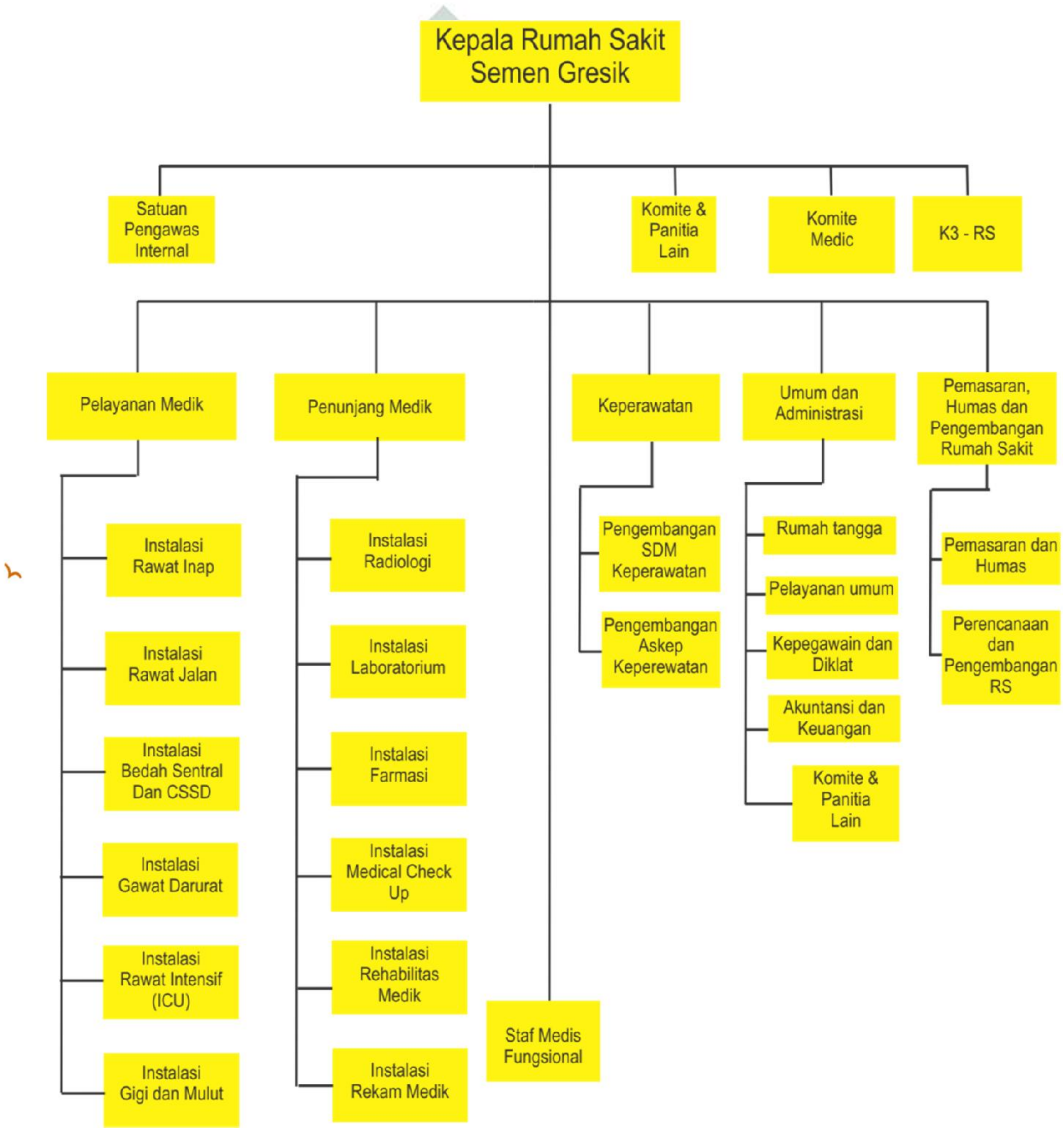
Integrit**y** : Jujur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Struktur Organisasi Fungsional Rumah Sakit Semen Gresik

Gambar 4.1

Struktur oeganisasi Rumah Sakit Semen Gresik



Sumber data (Dokumentasi Rumah Sakit Semen Gresik)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penyajian Data

1. Karakteristik jawaban responden

a. Permohonan maaf

Dalam variabel permohonan maaf, peneliti memberikan 2 pertanyaan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pertanyaan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.1

Permohonan maaf

Item pertanyaan	Jumlah orang yang merespon dengan					Jumlah orang
	SS	S	CS	TS	STS	
1. Karyawan RSSG selalu meminta maaf atas ketidak nyamanan pasien.	24	20	35	1	0	80
2. Karyawan RSSG selalu jujur dalam menangani komplain.	26	23	31	0	0	80

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, pada item pernyataan permohonan maaf pada Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik, dari 80 responden terdapat 24 orang yang menjawab sangat setuju, 20 orang menjawab setuju, 35 orang menjawab cukup setuju, 1 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada item pernyataan Permohonan maaf pada Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik memiliki sifat jujur, dari 80 responden terdapat 26 responden yang menjawab sangat setuju, 23 orang menjawab setuju, 31 orang menjawabcukup setuju, tidak ada orang yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sagat tidak setuju.

b. Empati

Dalam variabel fitur Empati, peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.2

Empati

Item pertanyaan	Jumlah orang yang merespon dengan					Jumlah orang
	SS	S	CS	TS	STS	
1. Karyawan RSSG selalu memberikan perhatian secara khusus terhadap pasien yang marah.	35	20	24	2	0	80
2. Karyawan RSSG selalu sabar melayani dalam menghadapi complain dari pasien dan keluarga pasien (penunggu).	37	27	18	0	0	80
3. Karyawan RSSG ramah dan peduli dalam menangani komplain.	34	28	18	0	0	80

Sumber: Data primer diolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 80 responden, 35 orang menyatakan sangat setuju bahwa empati pada Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik memberikan perhatian, 20 orang menyatakan setuju, 24 orang menyatakan cukup setuju, 2 orang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan empati dalam Handling Complaint Rumah sakit Semen Gresik memiliki sifat sabar dalam melayani, dari 80 responden 37 orang menjawab sangat setuju, 27 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab cukup setuju, tidak ada orang yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan empati dalam Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik memiliki sifat sabar dan peduli, dari 80 responden 34 orang menjawab sangat setuju, 28 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab sukup setuju, tidak ada orang yang menjawab tidak setuju, da tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

c. Kecepatan

Dalam variabel Kecepatan, peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3

Kecepatan

Item pertanyaan	Jumlah orang yang merespon dengan					Jumlah orang
	SS	S	CS	TS	STS	
1. Karyawan RSSG selalu bertindak dengan cepat ketika menangani complain dari pasien dan keluarga pasien (penunggu).	33	24	22	1	0	80
2. Karyawan RSSG cepat dalam menanggapi komplain.	32	27	18	3	0	80
3. Profesionalisme karyawan RSSG dalam menangani komplain.	36	23	20	1	0	80

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 80 responden, 33 orang menyatakan sangat setuju bahwa keepatan dalam Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik cepat, 24 orang menyatakan setuju, 22 orang menyatakan cukup setuju, 1 orang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan kecepatan Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik cepat tanggap, dari 80 responden 32 orang menjawab sangat setuju, 27 orang menjawab setuju, 18 orang menjawab cukup setuju, 3 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada item pernyataan kecepatan Handling Complaint Rumah sakit Semen Gresik profesionalisme, dari 80 responden 36 orang menjawab sangat setuju, 23 orang menjawab setuju, 20 orang menjawab cukup setuju, 1 orang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang yang menjawab sangat tidak setuju.

d. Keadilan

Dalam variabel keadilan, peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden,

Tabel 4.4

Keadilan

Item pertanyaan	Jumlah orang yang merespon dengan					Jumlah orang
	SS	S	CS	TS	STS	
1. Karyawan RSSG selalu bertindak adil dalam memecahkan suatu masalah atau komplain.	30	28	21	1	0	80
2. Karyawan RSSG tidak melihat status ekonomi pasien dalam menangani komplain.	15	22	40	3	0	80
3. Karyawan RSSG tidak melihat status pendidikan pasien dalam menangani komplain.	38	27	15	0	0	80

Sumber: Data primer diolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 80 responden, 30 orang menyatakan sangat setuju bahwa Rumah Sakit yang Handling Complaintnya adil dalam memecahkan masalah, 28 orang responden menyatakan setuju, 21 orang responden menyatakan cukup setuju, 1 orang responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan Rumah Sakit Semen Gresik tidak melihat status ekonomi dalam Handling Complaint, dari 80 responden 15 orang responden menjawab sangat setuju, 22 orang responden menjawab setuju, 40 orang responden menjawab cukup setuju, 3 orang responden menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang responden yang menjawab sangat tdak setuju.

Pada item pernyataan Rumah Sakit Semen Gresik tidak melihat status pendidikan dalam Handling Complaint, dari 80 orang responden 38 orang responden menjawab sangat setuju, 27 orang responden menjawab setuju, 15 orang responden menjawab cukup setuju, tidak ada orang responden yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada orang responden yang menjawab sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Kemudahan

Dalam variabel Kemudahan, peneliti memberikan 3 pernyataan yang akan direspon oeh responden. Berikut adalah tabel pernyataan tersebut beserta jumlah respon dari responden.

Tabel 4.5

Kemudahan

Item pertanyaan	Jumlah orang yang merespon dengan					Jumlah orang
	SS	S	CS	TS	STS	
1. Karyawan RSSG selalu memberi kemudahan kepada pasien untuk menyampaikan complain.	35	23	22	0	0	80
2. Mudah untuk menghubungi perusahaan.	30	21	21	3	0	80
3. Karyawan RSSG tidak berbelit-belit dalam menangani komplain.	40	19	21	0	0	80

Sumber : data skunder diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat, yaitu dari 80 responden, 35 orang menyatakan sangat setuju bahwa kemudahan dalam Handling Complaint Rumah Sakit Semen Gresik mudah dalam menyampaikan komplain, 23 orang menyatakan setuju, 22 orang menyatakan cukup setuju, tidak ada orang yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada item pernyataa Kemudahan Rumah Sakit Semen Gresik untuk menghubungi perusahaan, dari 80 responden, 30 orang menyatakan sangat setuju, 26 orang menyatakan setuju, 21 orang menyatakan cukup setuju, 3 orang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pernyataan Kemudahan Rumah Sakit Semen Gresik tidak berbelit-belit dalam Handling Complaint, dari 80 responden, 40 orang menyatakan sangat setuju, 19 orang menyatakan setuju, 21 orang menyatakan cukup setuju, tidak ada orang yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju.

f. Kepuasan pelanggan (pasien)

Dalam variabel kepuasan pelanggan (pasien), peneliti memberikan 4 pernyataan yang akan direspon oleh responden. Beriku adalah tabel pernyataan tersebut,

Tabel 4.6

Kepuasan pelanggan (pasien)

Item pertanyaan	Jumlah orang yang merespon dengan					Jumlah orang
	SS	S	CS	TS	STS	
1. Pasien selama dirawat dilayani dengan sopan dan santun	33	23	24	0	0	80
2. Pasien selama dirawat dilayani secara cepat	33	16	29	2	0	80
3. Pasien merasakan empati ketika dirawat	27	27	24	2	0	80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. pasien dilayani tanpa melihat status ekonomi dan pendidikan.	27	22	28	3	0	80

Sumber : data skunder diolah

Dari tabel diata dapat dilihat, yaitu dari 80 responden, 33 orang menyatakan sangat setuju bahwa mereka dilayani dengan sopan dan santun dalam Handling Complaint di Rmah Sakit Semen Gresik, 23 orang menyatakan setuju, 24 orang menyatakan cukup setuju, tidak ada orang meyatakan tidak setuju, dan tidak ada prang yang menyatakan sangat tidak setuju.

Kemudian, dari 80 responden, 33 orang menyatakan sangat setuju bahwa mereka di layani secara cepat, 16 orang menyatakan setuju, 29 orang menyatakan cukup setuju, 2 orang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju.

Selanjutnya, dari 80 responden, 27 orang menyatakan sangat setuju bahwa mereka merakan empati ketika dirawat, 27 orang menyatakan setuju, 24 orang menyatakan cukup setuju, 2 orang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju.

Kemudian, dari 80 responden, 27 orang menyatakan sangat setuju bahwa mereka dilayani tanpa melihat status pendidikan dan ekonomi, 22 orang menyatakan setuju, 28 orang menyatakan cukup setuju, 3 orang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan tidak setuju, dan tidak ada orang menyatakan sangat tidak setuju.

2. Validitas instrument

Untuk mendapatkan data yang valid, diperlukan instrumen yang valid pula. Dalam penelitian ini pengujian validitas instrumen menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Yaitu dengan cara membandingkan r hitung dan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka instrumen tersebut harus diganti atau diperbaiki.Berikut adalah hasil uji validasi instrumen dalam penelitian ini.

***a.* Variabel permohonan maaf**

Dalam variabel permohonan maaf, terdapat 2 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validasi kedua item pernyataan tersebut.

Tabel 4.7

Hasil Validasi Instrumen Permohonan Maaf

Correlations				
		pm1	pm2	skortotpm
pm1	Pearson Correlation	**1**	**.446****	**.856****
	Sig. (2-tailed)		**.000**	**.000**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	N	**80**	**80**	**80**
pm2	Pearson Correlation	**.446****	**1**	**.844****
	Sig. (2-tailed)	**.000**		**.000**
	N	**80**	**80**	**80**
Skortot pm	Pearson Correlation	**.856****	**.844****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	
	N	**80**	**80**	**80**

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

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut didapatkan nilai r hitung item-item pernyataan variabel permohonan maaf sebesar 0,856, 0,844. Sedangkan r tabel untuk n sebanyak 80 adalah 0,220. Jadi, seluruh nilai r hitung tersebut lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam variabel permohonan maaf valid.

b. Variabel Empati

Dalam variabel empati, terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validasi ketiga item pernyataan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.8

Hasil validasi Instrumen Empati

Correlations					
		empati3	empati4	empati5	Skortotem
empati3	Pearson Correlation	**1**	**.216**	**.253***	**.713****
	Sig. (2-tailed)		**.055**	**.023**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
empati4	Pearson Correlation	**.216**	**1**	**.386****	**.718****
	Sig. (2-tailed)	**.055**		**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
empati5	Pearson Correlation	**.253***	**.386****	**1**	**.736****
	Sig. (2-tailed)	**.023**	**.000**		**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
Skortotem	Pearson Correlation	**.713****	**.718****	**.736****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	**.000**	
	N	**80**	**80**	**80**	**80**

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

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

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dalam tabel tersebut hasil korelasi antar masing-masing instrument terhadap total seluruh item (X_empati) sebesar 0.713, 0.718, dan 0.736. semua nilai tersebut lebih besar dari r tabel untuk n=80 yaitu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0,220. Jadi, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel empati dalam penelitian ini valid dan bisa digunakan.

c. Variabel Kecepatan

Untuk variabel kecepatan, terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validasi ketiga pernyataan tersebut.

Tabel 4.9

Hasil Validasi Instrumen Kecepatan

Correlations					
		kecepatan 6	kecepatan 7	kecepatan 8	skortotkc
kecepatan 6	Pearson Correlation	**1**	**.400****	**.442****	**.761****
	Sig. (2-tailed)		**.000**	**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
kecepatan 7	Pearson Correlation	**.400****	**1**	**.563****	**.817****
	Sig. (2-tailed)	**.000**		**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
kecepatan 8	Pearson Correlation	**.442****	**.563****	**1**	**.831****
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**		**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
Skortotkc	Pearson Correlation	**.761****	**.817****	**.831****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	**.000**	
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

SumberSSumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tabel diatas, bisa dilihat bahwa semua r hitung untuk masing-masing item lebih besar dari r tabel untuk n=80 yaitu 0.220. jadi dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang variabel kecepatan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan.

d. Variabel Keadilan

Untuk variabel keadilan, terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validas ketiga pernyataan tersebut.

Tabel 4.10

Hasil Validasi Instrumen Keadilan

Correlations					
		keadilan 9	keadilan10	keadilan11	skortotka
keadilan9	Pearson Correlation	**1**	**.148**	**.332****	**.724****
	Sig. (2-tailed)		**.192**	**.003**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
keadilan10	Pearson Correlation	**.148**	**1**	**.170**	**.630****
	Sig. (2-tailed)	**.192**		**.131**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
keadilan11	Pearson Correlation	**.332****	**.170**	**1**	**.719****
	Sig. (2-tailed)	**.003**	**.131**		**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
skortotka	Pearson Correlation	**.724****	**.630****	**.719****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	**.000**	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	N	**80**	**80**	**80**	**80**
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas didapatkan hasil r hitung masing-masing item pernyataan dalam variabel keadilan yaitu 0.724, 0.630, dan 0.719. semua r hitung tersebut lebih besar dari r tabel untuk n=80 yaitu 0.220. jadi, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan tersebut valid dan layak untuk digunakan sebagai instrument.

e. Variabel Kemudahan

Untuk variabel kemudahan, terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validas ketiga pernyataan tersebut.

Tabel 4.11

Hasil Validitas Instrumen Kemudahan

Correlations					
		kemudahan12	kemudahan13	kemudahan14	skortotkm
kemudahan12	Pearson Correlation	**1**	**.277***	**.585****	**.780****
	Sig. (2-tailed)		**.013**	**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
kemudahan13	Pearson Correlation	**.277***	**1**	**.431****	**.737****
	Sig. (2-tailed)	**.013**		**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
kemudahan14	Pearson Correlation	**.585****	**.431****	**1**	**.846****
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**		**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Skortotkm	Pearson Correlation	**.780****	**.737****	**.846****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	**.000**	
	N	**80**	**80**	**80**	**80**
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa r hitung untuk item-item pernyataan variabel kemasan sebesar 0.780, 0.737, 0.846. semua r hitung tersebut lebih bear dari r tabel untuk n=80 yaitu 0.220. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut valid dan layak untuk digunakan.

f. Variabel Kepuasan pelanggan (pasien)

Untuk variabel kepuasan pelanggan (pasien), terdapat 3 item pernyataan. Berikut adalah hasil validitas ketiga pernyataan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.12

Hasil Validasi Instrumen Kepuasn Pelanggan (pasien)

Correlations						
		kp15	kp16	kp17	kp18	Skortotkp
kp15	Pearson Correlation	**1**	**.527****	**.286***	**.275***	**.679****
	Sig. (2-tailed)		**.000**	**.010**	**.013**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**
kp16	Pearson Correlation	**.527****	**1**	**.575****	**.494****	**.861****
	Sig. (2-tailed)	**.000**		**.000**	**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**
kp17	Pearson Correlation	**.286***	**.575****	**1**	**.468****	**.761****
	Sig. (2-tailed)	**.010**	**.000**		**.000**	**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**
kp18	Pearson Correlation	**.275***	**.494****	**.468****	**1**	**.740****
	Sig. (2-tailed)	**.013**	**.000**	**.000**		**.000**
	N	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**
Skortotkp	Pearson Correlation	**.679****	**.861****	**.761****	**.740****	**1**
	Sig. (2-tailed)	**.000**	**.000**	**.000**	**.000**	
	N	**80**	**80**	**80**	**80**	**80**
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel correlations diatas menginformasikan bahwa r hitung untuk item-item pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan (pasien) sebesar 0.679, 0.861, 0.761, dan 0.740. semua r hitung tersebut lebih besar dari r tabel untuk n=80 yaitu 0.220. jadi, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel kepuasan pelanggan (pasien) valid dan layak untuk digunakan.

3. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penilitian ini dilakukan dengan cara melihat nilai alpha dalam koefisien korelasi keandalan Alpha. Yaitu dengan membandingkan nilai alpha dengan r kritis produk momen.Instrumen penelitian dikatakan relibel jika nilai alpha lebih besar dari r kritis produk momen (untuk n sebanyak 100 adalah 0.195). Nilai alpha dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel Reliability Statistics sebagai berikut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Variabel Permohonan Maaf

Tabel 4.13

Reliabilitas Instrumen Variabel Permohonan Maaf

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	**3**

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Nilai Cronbach's Alpha dalam tabel tersebut adalah 0.866>0.220. jadi, seluruh item pernyataan tentang permohonan maaf reliable dan berdasarkan tabel criteria indeks reliabilitas diatas keandalannya tergolong tinggi.

b. Variabel Empati

Tabel 4.14

Reliabilitas Instrumen Variabel Empati

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

.786	**4**

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Nilai *Cronbanch's Alpha* dalam tabel tersebut > r kritis product moment. 0.786>0.220. jadi dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang empati bersifat reliable dan tergolong kuat.

c. Variabel Kecepatan

Tabel 4.15

Reliabilitas Instrumen Variabel Kecepatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	**4**

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Nilai *Cronbanch's Alpha* dalam tabel tersebut > r kritis *product moment*, 0.828>0.220. Jadi dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang kecepatan bersifat reliabel dan tergolong sangat tinggi.

d. Variabel Keadilan

Tabel 4.16

Reliabilitas Instrumen Variabel Keadilan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	**4**

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Nilai *Cronbanch's Alpha* dalam tabel tersebut > r kritis *product moment*, 0.768>0.220. Jadi dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang kecepatan bersifat reliabel dan tergolong sangat tinggi.

e. Variabel Kemudahan

Tabel 4.17

Reliabilitas Instrumen Variabel Keadilan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	**4**

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Nilai *Cronbanch's Alpha* dalam tabel tersebut > r kritis *product moment*, 0.820>0.220. Jadi dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang kemudahan bersifat reliabel dan tergolong kuat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Variabel Kepuasan Pelanggan (pasien)

Tabel 4.18

Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (pasien)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	**5**

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Nilai *Cronbanch's Alpha* dalam tabel tersebut > r kritis *product moment*, 0.803>0.220. Jadi dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tentang kepuasan pelanggan (pasien) bersifat reliabel dan tergolong kuat.

4. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi dengan normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan cara melihat tabel dengan menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov test* (taraf signifikansi 0.05). Berikut adalah hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.19

Hasil One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		**80**
Normal Parameters[a,b]	Mean	**0E-7**
	Std. Deviation	**2.34073237**
Most Extreme Differences	Absolute	**.101**
	Positive	**.062**
	Negative	**-.101**
Kolmogorov-Smirnov Z		**.907**
Asymp. Sig. (2-tailed)		**.384**
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari hasil uji One-Sample Kolmogrov test diatas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.384. karena nilai 0.384 lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

5. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya koreasi antar variabel bebas.Model regresi yang baik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seharusnya tidak terjadi gejala multikolinieritas. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini, yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi.

Tabel 4.20

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	**4.087**	**2.813**		**1.453**	**.150**		
	permohonan maaf	**.146**	**.196**	**.080**	**.745**	**.459**	**.898**	**1.114**
	empati	**.147**	**.158**	**.099**	**.927**	**.357**	**.904**	**1.107**
	kecepatan	**.380**	**.157**	**.292**	**2.415**	**.018**	**.703**	**1.422**
	keadilan	**.278**	**.198**	**.175**	**1.402**	**.165**	**.655**	**1.528**
	kemudahan	**.080**	**.151**	**.061**	**.529**	**.598**	**.783**	**1.276**
a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan								

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Syarat tidak terjadi gejala multikolinieritas adalah VIF < 10 dan Tolerance > 0.10.Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tolerance dalam penelitian ini lebih besar dari 0.10. Begitu juga dengan nilai VIF, semuanya kurang dari 10.Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

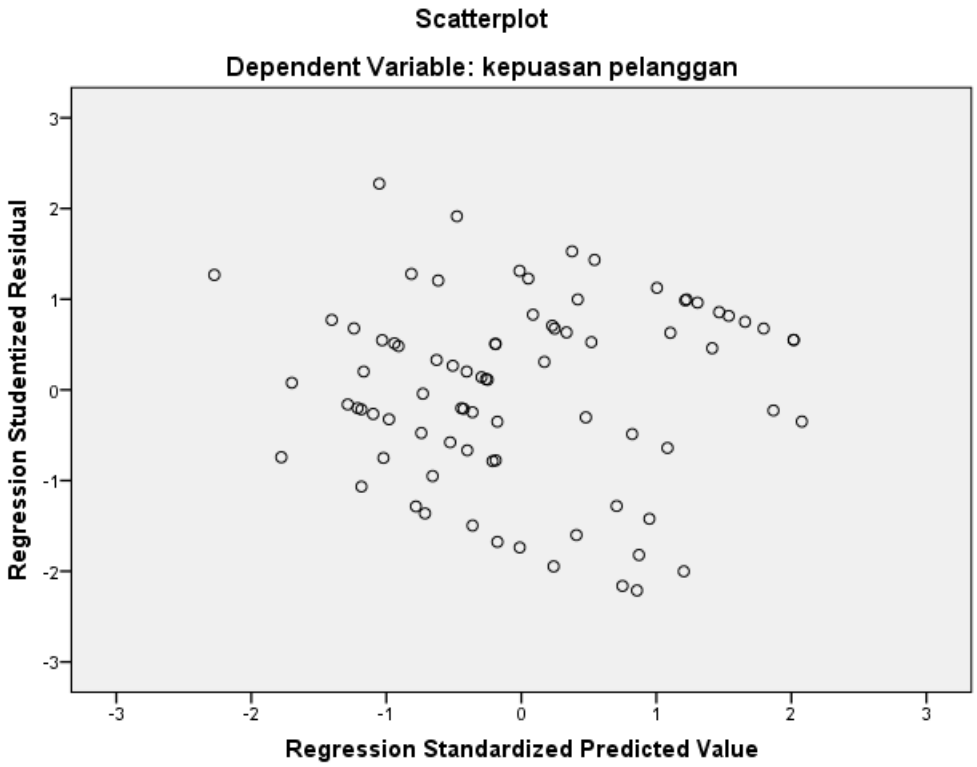
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatter plot.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.2

Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Dari grafik *scatterplot* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini mengindikasikan bahwa pada data penelitian ini tidak terjadi problem heteroskedastisitas atau memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.Persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \beta 4X5$……..+$\beta nXn + \varepsilon$

Keterangan:

Y= Variabel Dependen

α = konstanta atau Intercept

β = Koefisien variabel Independen

X = Variabel Independen

ε = Error

Berikut adalah tabel Corelations yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan Y.

Correlations							
		kepuasan pelanggan	permohonan maaf	empati	Kecepatan	keadilan	kemudahan
Pearson Correlation	kepuasan pelanggan	**1.000**	**.180**	**.207**	**.434**	**.370**	**.254**
	permohonan maaf	**.180**	**1.000**	**.260**	**.195**	**.059**	**.126**
	Empati	**.207**	**.260**	**1.000**	**.181**	**.170**	**.083**
	Kecepatan	**.434**	**.195**	**.181**	**1.000**	**.503**	**.338**
	Keadilan	**.370**	**.059**	**.170**	**.503**	**1.000**	**.438**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	kemudahan	.254	.126	.083	.338	.438	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan pelanggan	.	.055	.033	.000	.000	.011
	permohonan maaf	.055	.	.010	.041	.301	.133
	empati	.033	.010	.	.054	.066	.232
	kecepatan	.000	.041	.054	.	.000	.001
	keadilan	.000	.301	.066	.000	.	.000
	kemudahan	.011	.133	.232	.001	.000	.
N	kepuasan pelanggan	80	80	80	80	80	80
	permohonan maaf	80	80	80	80	80	80
	empati	80	80	80	80	80	80
	kecepatan	80	80	80	80	80	80
	keadilan	80	80	80	80	80	80
	kemudahan	80	80	80	80	80	80

1. Dapat dilihat pada tabel corelasi di atas bahwa nilai corelasi X1 dengan Y adalah sebesar 0,180, dengan nilai *P* value (sig) sebesar 0,55. Dengan demikian, dapat dikatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan (*P* value < 0,05) antara permohonan maaf dengan kepuasan pelanggan.
2. Nilai korelasi X2 dengan Y adalah sebesar 0,207, dengan nilai *P* value (sig) sebesar 0,33. Dengan demikian, dapat dikatakan tidak ada hubungan yang signifikan (*P* value < 0,05) antara empati dengan kepuasan pelanggan.
3. Nilai korelasi X3 dengan Y adalah sebesar 0,434, dengan nilai *P* value (sig) sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat dikatakan ada hubungan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kuat (dengan arah positif) dan signifikan (*P* value < 0,000) antara kecepatan dengan kepuasan pelanggan. secara teoritis, berdasarkan nilai korelasi dapat dikatakan bahwa kecepatan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Nilai X4 dengan Y adalah sebesar 0,370, dengan nilai *P* value (sig) sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat dikatakan ada hubungan yang kuat dan signifikan (*P* value < 0,000) antara keadilan dangan kepuasan pelanggan. Secara teoritis, berdasakan nilai korelasi dapat dikatakan bahwa keadilan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
5. Nilai X5 dengan Y adalah sebesar 0,254, dengan nilai *P* value (sig) sbesar 0,11, dengan demikian, dapat dikatakan tidak ada hubungan antara kemudahan dengan kepuasan pelanggan.

C. Pengujian hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F)

Uji F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari Penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan (pasien) Rumah Sakit Semen Gresik. Hasil untuk uji F sebagai berikut, yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.23

Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	**137.844**	**5**	**27.569**	**4.713**	**.001[b]**
	Residual	**432.843**	**74**	**5.849**		
	Total	**570.687**	**79**			
a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan						
b. Predictors: (Constant), kemudahan, empati, permohonan maaf, kecepatan, keadilan						

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Pada tabel Anova memperkuat interpretasi bahwa hubungan X1, X2, X3, X4, dan X5 dan Y adalah sangat signifikan, terlihat dari nilai F sebesar 4,713 dengan nilai *P* adalah 0,001 (< 0,05), yang berarti hubungan tersebut adalah sangat signifikan.

2. Analisis Korelasi Ganda

Analisis ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Hubungan tersebut bisa dilihat dari besarnya nilai R. Sugiyono memberikan pedoman interpretasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat

Setelah melakukan analisis regresi, muncul output model summary sebagai berikut:

Tabel 4.22

Hasil Analisis Korelasi ganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	**.491[a]**	**.242**	**.190**	**2.419**
a. Predictors: (Constant), kemudahan, empati, permohonan maaf, kecepatan, keadilan				

Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R sebesar 0,491. Mengacu pada pedoman interpretasi nilai R oleh Sugiyono diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel independen dan dependen secara serentak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Analisis Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Caranya adalah dengan melihat nilai adjusted R Square karena pada penelitian ini terdapat variabel independen yang lebih dari 2.

Dari output model summary di atas didapatkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,19. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 19,%. Sedangkan sisanya sebesar 81% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

D. Pembahasan hasil pengujian

Setelah melakukan proses analisa tersebut, didapatkan hasil yaitu bahwa hubungan X1, X2, X3, X4, dan X5 dan Y adalah sangat signifikan, terlihat dari nilai F sebesar 4,713 dengan nilai *P* adalah 0,001 (< 0,05), yang berarti hubungan tersebut adalah sangat signifikan.

Berarti, pelanggan (pasien) Rumah Sakit Semen Gresik melihat Handling Complaint secara keseluruhan untuk memperoleh kepuasan atas jasa pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan dalam buku *strategi bisnis* oleh Fandy Tjiptono Bahwa penanganan komplain yang baik merupakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.[139]

Besarnya sumbangan pengaruh Penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan (pasien) dalam penelitian ini hanyalah sebesar 19%. Sedangkan sisanya sebesar 81% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	**.491[a]**	**.242**	**.190**	**2.419**
a. Predictors: (Constant), kemudahan, empati, permohonan maaf, kecepatan, keadilan				

Peneliti mengasumsikan bahwa faktor lain tersebut bisa berasal dari faktor kualitas pelayanan mengingat pelayanan di Rumah Sakit Semen Gresik sudah memenuhi Standar Operasional Produk (SOP). Namun yang dikaji secara khusus dalam penelitian ini hanyalah faktor penanganan komplain saja.

Secara persial, tidak semua variabel perpengaruh secara signifikan. Hanya ada dua variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu Nilai korelasi X3

[139] Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta, hal.44

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan Y adalah sebesar 0,434, dengan nilai *P* value (sig) sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat dikatakan ada hubungan yang kuat (dengan arah positif) dan signifikan (*P* value < 0,000) antara kecepatan dengan kepuasan pelanggan. secara teoritis, berdasarkan nilai korelasi dapat dikatakan bahwa kecepatan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan nilai X4 dengan Y adalah sebesar 0,370, dengan nilai *P* value (sig) sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat dikatakan ada hubungan yang kuat dan signifikan (*P* value < 0,000) antara keadilan dangan kepuasan pelanggan. Secara teoritis, berdasakan nilai korelasi dapat dikatakan bahwa keadilan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ini berarti, ada dua hal yang sudah dimenangkan oleh Rumah Sakit Semen Gresik di hati pelanggannya (pasien). Tinggal bagaimana Rumah Sakit Semen Gresik mau dan mampu untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan akan kecepatan dan keadilan dalam menangani komplain.

Variabel yang lain meskipun tidak secara signifikan memberikan pengaruh, namun tetap bernilai positif (permohonan maaf, empati, dan kemudahan), setidaknya menjadi tugas lanjutan bagi Rumah Sakit Semen Gresik untuk meningkatkannya. Sedangkan variabel yang bernilai negarif, yaitu kemudahan dalam menghubungi perusahaan setidaknya memberikan informasi kepada Rumah Sakit Semen Gresik bahwa kurang optimalnya kemudahan dalam menghubungi perusahaan. Kecilnya angka kemudahan bisa diakibatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh kurang maksimalnya Rumah Sakit Semen Gresik dalam mengembangkan kemudahan sehingga pelanggan (pasien) tidak bisa merasakan keunggulan kemudahan Rumah Sakit Semen Gresik. Seperti yang telah diketahui secara umum, bahwa kemudahan juga merupakan sesuatu yang dilihat oleh pelanggan (pasien). Seperti dalam buku Fandy Tjiptono bahwa kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan (via saluran telepon bebas pulsa , surat, e-mail, fax, maupun tatap muka langsung) dalam rangka menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan, atau complain. Keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani *complaint* pelanggan juga sangat penting, karena bisa mengomunikasikan secara nyata komitmen perusahaan dalam memuaskan setiap pelanggan. Selain itu, para staf layanan pelanggan harus diseleksi dan dipantau secara cermat guna memastikan bahwa mereka benar-benar berorientasi pada pemuasan kebutuhan pelanggan.[140]

[140] Fandy Tjiptono, 2014, *Pemasaran Jasa*, Bayu media publishing, hal. 354-355

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id