

## BAB III

### KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

#### 3.1 Kepuasan Pasien

Sebuah proses pengambilan keputusan tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti pula oleh tahap perilaku purnabeli (terutama dalam pengambilan keputusan yang luas). Dalam tahap ini konsumen merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang (Tjiptono, 1997).

Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap perusahaan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

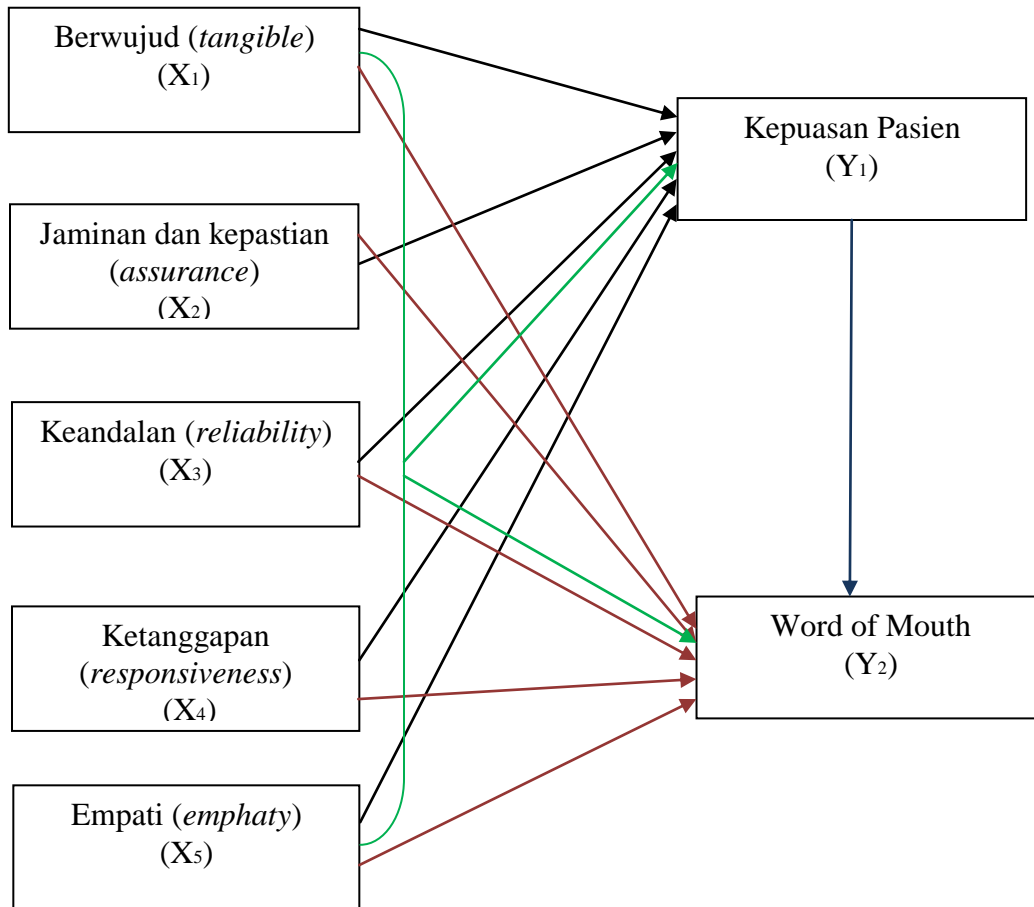
Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (*service quality*). Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya (Chen, 2007). Persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan akan berlanjut pada proses terbentuknya nilai pada rumah sakit. Kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*,

*reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* akan membentuk pola pikir pasien terhadap rumah sakit (Zeithaml *et al.* , 1988).

Menurut Setyawati (2009) mengatakan bahwa memuaskan pelanggan adalah hal yang sangat wajib. Karena dalam sebuah studi oleh *US Office of Consumer Affairs* (Kantor Urusan Pelanggan Amerika Serikat) menunjukkan bahwa kepuasan pasien memberikan efek yang signifikan terhadap WOM (*Word of Mouth*).

### **3.2 Kerangka Konseptual**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang tertulis sebelumnya, maka dapat dibangun satu konsep model hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan WOM pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan.



**Gambar 3.2 Model konseptual hubungan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan WOM**

### 3.3 Rumusan hipotesis

Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh dari variabel Berwujud (*Tangible*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

2. Pengaruh dari variabel Jaminan dan kepastian (*Assurance*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Jaminan dan kepastian (*Assurance*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Jaminan dan kepastian (*Assurance*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

3. Pengaruh dari variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

4. Pengaruh dari variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

5. Pengaruh dari variabel Empati (*Empathy*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Empati (*Empathy*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

- H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Empati (*Empathy*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
6. Pengaruh dari variabel Berwujud (*Tangible*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
7. Pengaruh dari variabel Jaminan dan kepastian (*Assurance*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Jaminan dan kepastian (*Assurance*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Jaminan dan kepastian (*Assurance*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
8. Pengaruh dari variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

- H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
9. Pengaruh dari variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
10. Pengaruh dari variabel Empati (*Empathy*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Empati (*Empathy*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Empati (*Empathy*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
11. Pengaruh dari variabel Berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*),

dan Empati (*Empathy*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*) terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

12. Pengaruh dari variabel Berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan

H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*) terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

13. Pengaruh dari variabel Kepuasan Pasien terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kepuasan Pasien terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kepuasan Pasien terhadap variabel WOM (*Word of Mouth*) pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

### 3.4 Definisi Operasional

#### 3.4.1 Variabel berwujud / *Tangible* (X<sub>1</sub>)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pasien. Dimensi ini terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Fasilitas pendukung rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan secara keseluruhan sangat memadai.
2. Penampilan fisik petugas rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat menarik.
3. Kondisi ruang periksa rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat bersih.
4. Kondisi ruang tunggu rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat bersih.
5. Peralatan medis rawat jalan yang ada di RSUP H. Adam Malik Medan sangat sesuai dengan standar rumah sakit sekelasnya.
6. Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tersedia dengan sangat lengkap.



### **3.4.2 Variabel Jaminan dan Kepastian / Assurance (X<sub>2</sub>)**

Meliputi kemampuan memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik sangat sederhana (tidak berbelit – belit).
2. Informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat akurat.
3. Jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan).
4. Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai prosedur.

### **3.4.3 Variabel Keandalan / Reliability (X<sub>3</sub>)**

Meliputi keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Petugas layanan pendaftaran di RSUP H. Adam Malik Medan memberi pelayanan dengan sangat cepat.
2. Dokter rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.
3. Perawat rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.

4. Petugas di RSUP H. Adam Malik Medan yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan sangat cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran.

#### **3.4.4 Variabel Ketanggapan / *Responsiveness* (X<sub>4</sub>)**

Meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

1. Proses diagnosis penyakit pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan dilakukan sangat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
2. Dokter rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat terampil dalam bekerja.
3. Perawat rawat jalan di RSUP H. Adam Malik sangat terampil dalam bekerja.
4. *Staff* rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan memiliki kompetensi pemahaman yang sangat memadai.
5. Dokter rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan bersikap sangat sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien.

#### **3.4.5 Variabel Empati / *Empathy* (X<sub>5</sub>)**

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Sistem yang diberlakukan untuk rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan dapat dilakukan dengan sangat mudah.
2. Informasi yang disampaikan oleh *staff* rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat jelas.
3. Sikap *staff* rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan dalam memberikan pelayanan sudah sangat ramah.
4. Pelayanan yang diberikan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan dilakukan secara sangat adil tanpa memandang status sosial ekonomi.

#### **3.4.6 Variabel Kepuasan (Y<sub>1</sub>)**

Merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Harga yang ditetapkan oleh rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai dengan kualitas yang diterima.
2. Kemampuan/kompetensi dokter rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan yang memeriksa saya di RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai dengan harapan.
3. Timbul perasaan sangat senang setelah menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
4. Pelayanan yang diberikan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat sesuai harapan.
5. Secara keseluruhan, pelayanan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan sangat memuaskan.

### **3.4.7 Variabel *Word of Mouth* (Y<sub>2</sub>)**

Merupakan komunikasi dalam pemasaran yang mengindikasikan seberapa mungkin customer akan bercerita kepada orang lain tentang pengalamannya dalam proses pembelian ataupun mengkonsumsi barang, dengan beberapa indikator yaitu :

1. Keinginan pasien untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain yang belum pernah melakukan rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
2. Kuantitas frekuensi komunikasi yang dilakukan pasien mengenai kualitas pelayanan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan kepada orang lain di media sosial.
3. Keinginan pasien rawat untuk menceritakan hal – hal positif selama menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.
4. Kesiediaan pasien untuk mengajak orang lain yang telah menjalani rawat jalan ditempat lain untuk ikut menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Dimana dalam penelitian kuantitatif, hubungan antar variabel dalam masalah yang ingin dipecahkan bersifat sebab-akibat sehingga ada variabel independen dan variabel dependen. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi seberapa kuat variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Sinulingga, 2014).

#### **4.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **4.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan yang berlokasi di Jl. Bunga Lau No. 17 Medan.

##### **4.2.2 Jadwal Penelitian**

Adapun jadwal penelitian dan penyusunan geladikarya adalah berkisar selama 36 minggu dimulai dari Agustus 2015 sampai dengan April 2016.

## **4.3 Jenis dan Sumber Data**

### **4.3.1 Jenis Data Menurut Sifat**

Adapun jenis data dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung secara matematis, terdiri dari data jumlah kunjungan periode 2010 – 2014.
2. Data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka melainkan seperti lokasi penelitian, serta evaluasi pengalaman pasien yang didapat melalui jawaban kuesioner.

### **4.3.2 Jenis Data Menurut Sumber**

Adapun sumber data digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dimana dicatat untuk pertama kalinya dan masih perlu diolah lebih lanjut agar bisa memberikan hasil bagi penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan yaitu tentang penilaian/persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan WOM selama menggunakan jasa rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang lain di luar peneliti. Data sekunder yang dikumpulkan bersumber dari internal rumah sakit, yaitu data tentang jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

#### 4.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran, U. (2003), Populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan anggota atau kelompok yang membentuk objek yang dikenakan investigasi oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

Sekaran (2006) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, sampel diambil berdasarkan jumlah populasi pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik di bulan Juni – November 2015 yaitu 104.746 orang, yang dianalisis dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$N = 104.746$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

$$e = 10\%$$

Dimana :

N = ukuran populasi

e = error

n = ukuran sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode aksidental, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu tersebut dianggap cocok sebagai sumber data.

#### **4.5 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan/ Pernyataan tertulis untuk kemudian diberikan kepada responden dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan (Sugiyono, 2008).

#### **4.6 Instrumen Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri atas pernyataan tertutup. Menurut Nita (2011), pernyataan tertutup adalah pernyataan yang sudah menggiring responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan. Selanjutnya data inilah yang menjadi data pokok penelitian.

##### **4.6.1 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang telah secara luas digunakan untuk meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap serangkaian objek stimulus. Skala Likert umumnya menggunakan poin skala dan derajat persetujuan sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali. Dalam penelitian ini digunakan rentang penelitian 1 sampai dengan 5, dimana nilai 1 dikategorikan ukuran penilaian sangat tidak setuju (STS), nilai 2 menunjukkan ukuran penilaian tidak setuju (TS), nilai 3 menunjukkan ukuran penilaian netral (N), nilai 4 menunjukkan ukuran penilaian setuju (S) dan nilai 5 menunjukkan ukuran penilaian sangat setuju (SS) .



## 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 4.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur dengan tepat yang ingin diukur. Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2009). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan formula *Product Moment Pearson* seperti berikut ini :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi antara X dan Y

X<sub>i</sub> = skor variabel independen X

Y<sub>i</sub> = skor variabel dependen Y

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat kevalidan dan realibilitas (kepercayaan) instrumen dari hasil kuesioner yang telah disebarkan. Sugiyono (2005) mengemukakan bahwa jika nilai validitas setiap pertanyaan lebih besar dari nilai koefisien korelasi (r) 0,361 maka butir pertanyaan dianggap sudah valid.

Pada penelitian ini, pengujian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden awal. Pengukuran validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 22. Pengujian validitas menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0.05, dengan kriteria: jika r hitung lebih besar dari r kritis, maka dinyatakan valid. Nilai r tabel menggunakan signifikansi 0.05

dengan uji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 30 adalah 0.361. Hasil uji validitas item pertanyaan terhadap 30 kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat dilihat pada Tabel 4.1. Seluruh variabel adalah valid karena mempunyai nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau dengan kata lain semua variabel berkorelasi signifikan dengan skor total sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel X , Y1 dan Y2**

Variabel	Pertanyaan	$r_{hitung}$	Keterangan
<i>Tangible (X<sub>1</sub>)</i>	X <sub>1</sub> -1	0,543	Valid
	X <sub>1</sub> -2	0,593	Valid
	X <sub>1</sub> -3	0,665	Valid
	X <sub>1</sub> -4	0,710	Valid
	X <sub>1</sub> -5	0,706	Valid
	X <sub>1</sub> -6	0,625	Valid
<i>Assurance (X<sub>2</sub>)</i>	X <sub>2</sub> -1	0,447	Valid
	X <sub>2</sub> -2	0,562	Valid
	X <sub>2</sub> -3	0,499	Valid
	X <sub>2</sub> -4	0,724	Valid
	X <sub>2</sub> -5	0,724	Valid
<i>Reliability (X<sub>3</sub>)</i>	X <sub>3</sub> -1	0,489	Valid
	X <sub>3</sub> -2	0,622	Valid
	X <sub>3</sub> -3	0,588	Valid
	X <sub>3</sub> -4	0,731	Valid
<i>Responsiveness (X<sub>4</sub>)</i>	X <sub>4</sub> -1	0,728	Valid
	X <sub>4</sub> -2	0,636	Valid
	X <sub>4</sub> -3	0,662	Valid
	X <sub>4</sub> -4	0,534	Valid
<i>Empathy (X<sub>5</sub>)</i>	X <sub>5</sub> -1	0,895	Valid
	X <sub>5</sub> -2	0,747	Valid
	X <sub>5</sub> -3	0,542	Valid
	X <sub>5</sub> -4	0,895	Valid
Kepuasan Pasien (Y <sub>1</sub> )	Y <sub>1</sub> -1	0,844	Valid
	Y <sub>1</sub> -2	0,953	Valid
	Y <sub>1</sub> -3	0,557	Valid
	Y <sub>1</sub> -4	0,914	Valid
	Y <sub>1</sub> -5	0,914	Valid
<i>Word of Mouth (Y<sub>2</sub>)</i>	Y <sub>2</sub> -1	0,672	Valid
	Y <sub>2</sub> -2	0,425	Valid
	Y <sub>2</sub> -3	0,445	Valid
	Y <sub>2</sub> -4	0,680	Valid

#### 4.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sinulingga (2014) mengatakan bahwa Reliabilitas adalah sebuah alat ukur berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data yang dihasilkan dari proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen tersebut. Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

Arikunto (2013) mengatakan bahwa untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih.

Dengan bantuan SPSS versi 22, hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2, dimana semua variabel memiliki koefisien *Alpha Cronbach* > 0,60 yang berarti semua variabel dari kuesioner adalah reliabel.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas X, Y<sub>1</sub> dan Y<sub>2</sub>**

Variabel	Alpha	Batasan	Keterangan
<i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> )	0,846	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (X <sub>2</sub> )	0,781	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i> (X <sub>3</sub> )	0,790	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X <sub>4</sub> )	0,813	0,60	Reliabel
<i>Empathy</i> (X <sub>5</sub> )	0,892	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y <sub>1</sub> )	0,929	0,60	Reliabel
<i>Word of Mouth</i> (Y <sub>2</sub> )	0,717	0,60	Reliabel

#### 4.8 Uji Asumsi Klasik

##### 4.8.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam

pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Namun untuk memberikan kepastian, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji statistik normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 bisa dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal, untuk itu perlu suatu pembuktian.

Santoso (2005) mengemukakan bahwa untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau mendekati normal dan atau bias dianggap normal, jika bias maka akan dilakukan Uji Normality Plot, yaitu suatu pengujian dengan menggunakan Grafik P-P Plot. Uji normalitas data dengan menggunakan Uji Normality Plot dengan dasar pengambilan keputusan melihat grafik P-P Plot yaitu jika terlihat sebaran data bergerombol di sekitar garis uji yang mengarah ke kanan atas dan tidak ada data yang terletak jauh dari sebaran data. Dengan demikian data tersebut bisa dikatakan normal.

#### **4.8.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebasnya. Ghazali (2015) mengatakan bahwa jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi

antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai VIF < 10 berarti tidak terjadi multikolinearitas.

#### **4.8.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variasi residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standardized delete residual* nilai tersebut. Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu yang tergambar pada grafik. Jika pola titik-titik yang terbentuk membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Sebaliknya, jika tidak terbentuk pola yang jelas dimana titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2015).

## 4.9 Analisis Data

### 4.9.1 Uji Hipotesis

#### 4.9.1.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = t hitung selanjutnya dibandingkan dengan t tabel.

r = koefisien korelasi antar dua variabel

n = besar sampel

#### 4.9.1.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, digunakan rumus :

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(N-k-1)}$$

Dimana :

F = F hitung selanjutnya dibandingkan dengan F table

R<sup>2</sup> = koefisien determinasi

k = jumlah variabel

N = banyaknya sampel

#### 4.9.2 Analisis Jalur

Analisis jalur pada dasarnya ialah suatu teknik analisis hubungan sebab akibat dimana variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen baik secara langsung maupun tidak langsung (Rutherford, R.D., 1993 dalam Ratlan Pardede dan Reinhard Manurung, 2014). Analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan dan signifikansi hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel (Webley, P., 1997 dalam Ratlan Pardede dan Reinhard Manurung, 2014). Dengan demikian dapat dikemukakan persamaan analisis jalur sebagai berikut :

$$Y_1 = a_1X_1 + a_2X_2 + \dots + a_nX_n + e_1$$

$$Y_2 = bY_1 + c_1X_1 + c_2X_2 + \dots + c_nX_n + e_2$$

Dimana :

Y1 = variabel moderat

Y2 = variabel dependen

X1, X2, .... Xn = variabel independen

a, c = koefisien pengaruh variabel independen

b = koefisien pengaruh variabel moderat

e1, e2 = error

## **BAB V**

### **GAMBARAN UMUM RSUP H. ADAM MALIK MEDAN**

#### **5.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat yang secara teknis berada di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. RSUP H. Adam Malik berlokasi di Jalan Bunga Lau No.17 Medan Tuntungan dan sebagai Rumah Sakit Pendidikan sesuai dengan SK Menteri Kesehatan No : 502/Menkes/SK/IX/1991, tanggal 6 September 1991..

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan pada tanggal 11 Januari 1993 secara resmi menjadi Pusat Pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara dan diresmikan oleh Bapak Presiden RI tepatnya pada tanggal 21 Juli 1993.

Berdasarkan SK Menkes RI No.HK.00.06.3.5.5317 tanggal 31 Oktober 2006 RSUP H. Adam Malik telah terakreditasi untuk 16 pelayanan. Pada bulan Juni 2007 RSUP H. Adam Malik Medan telah berubah status menjadi Badan Layanan Umum (BLU) bertahap berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.280/KMK.05/2007 dan surat Keputusan Menteri Kesehatan dengan No.756/Menkes/SK/VI/2007 mengikuti pengarahan-pengarahan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pelayan Medik dan Departemen Keuangan untuk perubahan status menjadi Badan Layanan Umum (BLU) Penuh.

Pada tanggal 10 Juni 2009, status RSUP H. Adam Malik Medan telah resmi menjadi Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) penuh sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No.214/KMK.05/2009. Pada tahun 2010 RSUP H. Adam Malik Medan kembali



terakreditasi untuk 16 pelayanan periode Juli 2010 sampai dengan Juli 2013 sesuai dengan SK Menkes RI No.YM.01.10/III/3696/2010 tanggal 20 Juli 2010.

Pada tahun 2015 Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menteapkan RSUP H. Adam Malik Medan berhasil meraih Akreditasi Tingkat Paripurna berdasarkan Surat Keputusan Komisi Akreditasi Rumah Sakit : KARS-SERT/138/IX/2015 tanggal 23 Juni 2015.

## **5.2 Visi dan Misi RSUP H. Adam Malik Medan**

Visi dari RSUP H. Adam Malik Medan adalah “Menjadi rumah sakit pendidikan dan pusat rujukan nasional yang terbaik dan bermutu di Indonesia tahun 2019”.

Misi dari RSUP H. Adam Malik Medan yaitu :

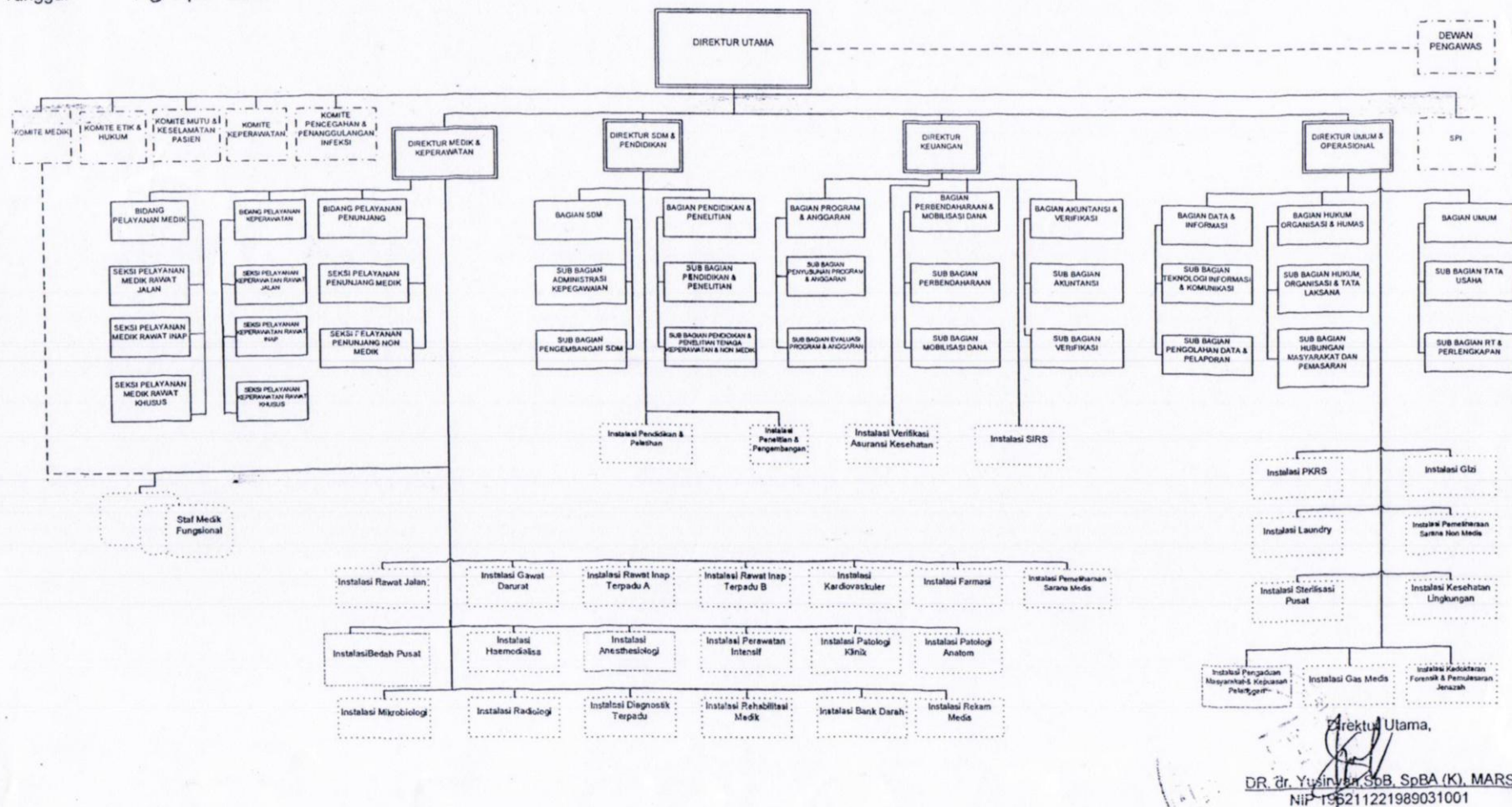
1. Melaksanakan pelayanan pendidikan, penelitian dan pelatihan di bidang kesehatan yang paripurna, bermutu dan terjangkau.
2. Melaksanakan pengembangan kompetensi SDM secara berkesinambungan.
3. Mengampu rumah sakit jejaring dan rumah sakit di wilayah Sumatera.

## **5.3 Struktur Organisasi RSUP H. Adam Malik Medan**

Adapun Struktur Organisasi dari RSUP H. Adam Malik Medan dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Lampiran : Keputusan Direktur Utama RSUP H. Adam Malik  
 Nomor : OT.01.01/IV.2.1/3969/2015  
 Tentang : Organisasi Dan Tata Kerja RSUP H. Adam Malik  
 Tanggal : 6 April 2015

## STRUKTUR ORGANISASI RSUP H. ADAM MALIK



Direktur Utama,  
 DR. dr. Yusin, SpB, SpBA (K), MARS  
 NIP. 195211221989031001

Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSUP H. Adam Malik Medan

#### 5.4 Ketersediaan Sumber Daya Manusia di RSUP H. Adam Malik Medan

Ketersediaan Sumber Daya Manusia di RSUP H. Adam Malik Medan dapat dilihat pada Tabel 5.1.

**Tabel 5.1 Ketersediaan Sumber Daya Manusia di RSUP H. Adam Malik Medan**

Kelompok dan Nama Jabatan		Status Kepegawaian					Jumlah Pegawai
		Pegawai Negeri Sipil			Non Pegawai Negeri Sipil		
		PNS		CPNS	Non PNS	Kontrak	
		Kemkes	Kemdiknas				
<b>Direksi dan Pimpinan</b>							
1	Direktur Utama	1					1
2	Direktur Medik dan Keperawatan	1					1
3	Direktur SDM dan Pendidikan	1					1
4	Direktur Keuangan	1					1
5	Direktur Umum dan Operasional	1					1
6	Kepala Bagian Akuntansi dan Verifikasi	1					1
7	Kepala Bagian Data dan Informasi	1					1
8	Kepala Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat	1					1
9	Kepala Bagian Pendidikan dan Penelitian	1					1
10	Kepala Bagian Pembendaharaan dan Mobilisasi Dana	1					1
11	Kepala Bagian Program dan Anggaran	1					1
12	Kepala Bagian Sumber Daya Manusia	1					1
13	Kepala Bagian Umum	1					1
14	Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan	1					1
15	Kepala Bidang Pelayanan Medik	1					1
16	Kepala Bidang Pelayanan Penunjang	1					1
17	Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Inap	1					1
18	Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan	1					1
19	Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Khusus	1					1
20	Kepala Seksi Pelayanan Medik Rawat Inap	1					1
21	Kepala Seksi Pelayanan Medik Rawat Jalan	1					1

Kelompok dan Nama Jabatan		Status Kepegawaian					Jumlah Pegawai
		Pegawai Negeri Sipil			Non Pegawai Negeri Sipil		
		PNS		CPNS	Non PNS	Kontrak	
		Kemkes	Kemdiknas				
22	Kepala Seksi Pelayanan Medik Rawat Khusus	1					1
23	Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Medik	1					1
24	Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Non Medik	1					1
25	Kepala Sub Bagian Administrasi Kepegawaian	1					1
26	Kepala Sub Bagian Akuntansi	1					1
27	Kepala Sub Bagian Evaluasi Program dan Anggaran	1					1
28	Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat	1					1
29	Kepala Sub Bagian Hukum dan Organisasi	1					1
30	Kepala Sub Bagian Mobilisasi Dana	1					1
31	Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Tenaga Keperawatan dan Non Medis	1					1
32	Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Tenaga Medis	1					1
33	Kepala Sub Bagian Pengebangan Sumber Daya Manusia	1					1
34	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran	1					1
35	Kepala Sub Bagian Perbendaharaan	1					1
36	Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan	1					1
37	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1					1
38	Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi	1					1
39	Kepala Sub Bagian Verifikasi	1					1
<b>Tenaga Kesehatan</b>							
Tenaga Medis :							
1	Dokter Umum	33					33
2	Dokter Gigi	19					19
3	Dokter Gigi Spesialis	3	4				7
4	Dokter Spesialis :						
	Dokter Spesialis Anak	12	41				53
	Dokter Spesialis Anestesi	7	13	2			22
	Dokter spesialis Bedah	4	6				10

Kelompok dan Nama Jabatan		Status Kepegawaian					Jumlah Pegawai
		Pegawai Negeri Sipil			Non Pegawai Negeri Sipil		
		PNS		CPNS	Non PNS	Kontrak	
		Kemkes	Kemdiknas				
	Dokter Spesialis Bedah Anak		3				3
	Dokter Spesialis Bedah Digestif	4	2				6
	Dokter Spesialis Bedah Oncologi	2	3				5
	Dokter Spesialis Bedah Orthopedi	2	8				10
	Dokter Spesialis Bedah Plastik	3	3				6
	Dokter Spesialis Bedah Syaraf	1	6	1			8
	Dokter Spesialis Bedah Toraks Kardiovaskuler	2	3				5
	Dokter Spesialis Urologi	3	2				5
	Dokter Spesialis Kedokteran Forensik	1	3				4
	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa	2	4				6
	Dokter Spesialis Kedokteran Nuklir	1					1
	Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin	11	12				23
	Dokter Spesialis Mata	6	11				17
	Dokter Spesialis Mikrobiologi		5				5
	Dokter Spesialis Obgyn	14	33				47
	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	4	9				13
	Dokter Spesialis Patologi Klinik	7	7				14
	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	22	23	1			46
	Dokter Spesialis Penyakit Jantung	5	11				16
	Dokter Spesialis Penyakit Paru	5	9		1		15
	Dokter Spesialis Penyakit Syaraf	2	13				15
	Dokter Spesialis Penyakit THT	9	13	1			23
	Dokter Spesialis Radiologi	3	6				9
Tenaga Keperawatan :							
1	Perawat	619		16	55	77	767
2	Perawat Gigi	22					22
3	Bidan	47				10	57
Tenaga Kefarmasian :							
1	Apoteker	21			2	2	25
2	Analisis Farmasi						0
3	Asisten Apoteker	51			6	14	71
Tenaga Kesehatan Masyarakat :							
1	Epidemiolog Kesehatan						0

Kelompok dan Nama Jabatan		Status Kepegawaian					Jumlah Pegawai
		Pegawai Negeri Sipil			Non Pegawai Negeri Sipil		
		PNS		CPNS	Non PNS	Kontrak	
		Kemkes	Kemdiknas				
2	Entomolog Kesehatan						0
3	Mikrobiolog Kesehatan						0
4	Penyuluh Kesehatan	7					7
5	Administrator Kesehatan						0
6	Sanitarian	11			5	1	17
7	Psikologi	2					2
Tenaga Gizi :							
1	Nutrisionis	33					33
2	Dietisien						0
Tenaga Keterampilan Fisik :							
1	Fisioterapis	21				1	22
2	Okupasi Terapis	2					2
3	Terapis Wicara	2					2
Tenaga Keteknisian Medik :							
1	Radiografer	20		2		6	28
2	Fisikawan Medis	3					3
3	Teknisi Gigi						0
4	Teknisi Elektromedis	26				2	28
5	Analisis Kesehatan	67			9	9	85
6	Refraksionis Optisien	5					5
7	Ortotik Prostetik	2					2
8	Teknisi Transfusi						0
9	Perekam Medis	38			21	4	63
Tenaga Non Kesehatan (Umum, SDM, Keuangan)							
1	Umum	185		3		30	218
2	SDM	21			4	2	27
3	Keuangan	65		4	29	240	338
<b>TOTAL</b>		<b>1496</b>	<b>253</b>	<b>30</b>	<b>132</b>	<b>398</b>	<b>2309</b>

Sumber : Profil RSUP H. Adam Malik Medan tahun 2015

## **5.5 Fasilitas Pelayanan di RSUP H. Adam Malik Medan**

Fasilitas pelayanan medis yang tersedia di RSUP H. Adam Malik Medan terdiri dari :

### **1. Pelayanan Gawat Darurat**

- Kegawatdaruratan Penyakit Dalam
- Kegawatdaruratan Bedah
- Kegawatdaruratan Kardiologi
- Kegawatdaruratan Anak
- Kegawatdaruratan Obstetri & Ginekologi
- Kegawatdaruratan Paru-Paru
- Kegawatdaruratan Neurologi
- Kegawatdaruratan THT
- Kegawatdaruratan Mata
- Kegawatdaruratan Jiwa
- Kegawatdaruratan Kulit dan Kelamin
- Kegawatdaruratan Gigi dan Mulut
- Cito Laboratorium
- Cito Radiologi

### **2. Pelayanan Rawat Jalan**

- Poliklinik Penyakit Dalam
- Poliklinik Bedah
- Poliklinik Bedah Syaraf
- Poliklinik Bedah Ortopedi

- Poliklinik Kesehatan Anak
- Poliklinik Obstetri dan Ginekologi
- Poliklinik Neurologi
- Poliklinik Jiwa
- Poliklinik THT
- Poliklinik Mata
- Poliklinik Kulit Kelamin
- Poliklinik Gigi dan Mulut
- Poliklinik Paru
- Poliklinik Rumatan Metadone
- Poliklinik Pusyansus HIV
- Poliklinik Khusus Kecantikan
- Poliklinik MDR
- Poliklinik TB DOTS
- Poliklinik Anestesi
- Poliklinik Nyeri
- Pelayanan Medical Check Up
- Klinik Eksekutif
- Pelayanan Konsultasi Gizi
- Pelayanan Geriatri
- Pelayanan Kedokteran Nuklir



### 3. Pelayanan Rawat Inap

Instalasi Rawat Inap terbagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu : Rawat Inap Terpadu (Rindu) A, Rawat Inap Terpadu (Rindu) B, dan Pelayanan Jantung Terpadu (PJT). Keseluruhan Instalasi Rawat Inap memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 721 tempat tidur dengan rincian sebagai berikut :

- a. VIP ke atas : 101 tempat tidur
- b. Kelas I : 101 tempat tidur
- c. Kelas II : 84 tempat tidur
- d. Kelas III ke bawah : 435 tempat tidur

### 4. Pelayanan Rawat Intensif

### 5. Pelayanan Kardiovaskuler

### 6. Pelayanan Bedah

### 7. Pelayanan Haemodialisis

### 8. Pelayanan Rawat Intensif

### 9. Pelayanan Kardiovaskuler

### 10. Pelayanan Patologi Klinik

### 11. Pelayanan Patologi Anatomi

### 12. Pelayanan Mikrobiologi

### 13. Pelayanan Radiologi

### 14. Pelayanan Radiotherapi

### 15. Pelayanan Diagnostik Terpadu

### 16. Pelayanan Bank Darah

### 17. Pelayanan Rehabilitasi Medik

18. Pelayanan Diklat
19. Pelayanan Farmasi
20. Pelayanan Gizi
21. Pelayanan Rekam Medik
22. Pelayanan Laundry
23. Pelayanan Gigi-Mulut
24. Pelayanan Kebidanan
25. Pelayanan Perinatologi
26. Pelayanan Kesehatan Jiwa
27. Pelayanan Rujukan
28. Pelayanan Gas Medis
29. Pelayanan Unggulan :
  - Pelayanan Jantung Terpadu
  - Pelayanan Onkologi
  - Pelayanan Transplantasi Organ Terpadu

## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 6.1 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dengan jumlah 100 orang. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 6.1.

**Tabel 6.1 Identitas Responden**

No	Karakteristik	Frekuensi (Orang)	Persen (%)
1	Usia		
	a. 17-30	28	28
	b. > 30 – 40	37	37
	c. > 40 - 50	30	30
	d. > 50 - 60	5	5
	e. > 60	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
2	Pendidikan		
	a. SMP/Sederajat	7	7
	b. SMU/Sederajat	49	49
	c. Akademi/Diploma	14	14
	d. Sarjana (S1)	30	30
	e. Magister (S2)	0	0
	f. Doktor (S3)	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
3	Pekerjaan		
	a. Pelajar/Mahasiswa	10	10
	b. Karyawan Swasta	24	24
	c. Wiraswasta	23	23
	d. PNS	18	18
	e. TNI/POLRI	0	0
	f. Lain-Lain	25	25
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>
4	Jumlah Kunjungan		
	a. Satu kali	39	39
	b. Dua kali	48	48
	c. Lebih dari dua kali	13	13
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Dari tabel 6.1 dapat dilihat berbagai karakteristik responden. Berdasarkan usia, responden yang berusia 17 – 30 tahun berjumlah 28 (dua puluh delapan) orang, responden yang berusia > 30 – 40 tahun berjumlah 37 (tiga puluh tujuh) orang, responden yang berusia > 41 – 50 tahun berjumlah 30 (tiga puluh) orang, responden berusia >50 – 60 tahun berusia 5 (lima) orang, dan tidak ada responden yang berusia > 60 tahun.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang memiliki tingkat pendidikan SMP/ sederajat berjumlah 7 (tujuh) orang, responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 49 (empat puluh sembilan) orang, responden yang memiliki tingkat pendidikan akademi/diploma berjumlah 14 (empat belas) orang, responden yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 30 (tiga puluh) orang, dan tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan Magister (S2) ataupun Doktor (S3).

Berdasarkan pekerjaan, responden yang berstatus pelajar/mahasiswa berjumlah 10 (sepuluh) orang, responden yang berstatus karyawan swasta berjumlah 24 (dua puluh empat) orang, responden yang berstatus wiraswasta berjumlah 23 (dua puluh tiga) orang, responden yang berstatus PNS berjumlah 18 (delapan belas) orang, tidak ada responden yang berstatus TNI/POLRI, dan 25 (dua puluh lima) orang yang berstatus lain-lain (pensiunan, ibu rumah tangga, dan orang yang tidak bersedia menyebutkan pekerjaannya).

## **6.2 Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian**

Pada sub bab ini akan ditampilkan hasil penyebaran kuesioner kepada pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan. Melalui kuesioner, pasien ditanyakan mengenai persepsi mereka tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka peroleh selama menjalani proses perawatan.

Kualitas pelayanan ini terdiri dari 5 (lima) variabel antara lain *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

### 6.2.1 Variabel *Tangible*

Variabel *Tangible* terdiri dari 6 (enam) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.2

**Tabel 6.2 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Tangible***

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Fasilitas pendukung yang terdapat di rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat memadai.		
	a. Sangat Tidak Setuju	16	16%
	b. Tidak Setuju	52	52%
	c. Netral	31	31%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Penampilan fisik petugas rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat menarik.		
	a. Sangat Tidak Setuju	16	16%
	b. Tidak Setuju	59	59%
	c. Netral	25	25%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
3	Kondisi ruang periksa rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tampak sangat bersih.		
	a. Sangat Tidak Setuju	17	17%
	b. Tidak Setuju	50	50%
	c. Netral	33	33%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

**Tabel 6.2 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Tangible* (lanjutan)**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
4	Kondisi ruang tunggu rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tampak sangat bersih.		
	a. Sangat Tidak Setuju	16	16%
	b. Tidak Setuju	57	57%
	c. Netral	26	26%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
5	Peralatan medis yang ada sangat sesuai dengan standar rumah sakit kelas RSUP H. Adam Malik Medan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	15	15%
	b. Tidak Setuju	62	62%
	c. Netral	23	23%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
6	Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tersedia dengan sangat lengkap.		
	a. Sangat Tidak Setuju	18	18%
	b. Tidak Setuju	56	56%
	c. Netral	26	26%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan fasilitas pendukung yang terdapat di rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat memadai, 16 orang (16%) menjawab sangat tidak setuju, 52 orang (52%) menjawab tidak setuju, 31 orang (31%) menjawab netral, 1 orang (1%) menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan penampilan fisik petugas rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat menarik, 16 orang (16%) menjawab sangat tidak setuju, 59 orang(59%) menjawab tidak setuju, 25 orang (25%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan kondisi ruang periksa rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tampak sangat bersih, 17 orang (17%) menjawab sangat tidak setuju, 50 orang(50%) menjawab tidak setuju, 33 orang (33%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan kondisi ruang tunggu rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tampak sangat bersih, 16 orang (16%) menjawab sangat tidak setuju, 57 orang(57%) menjawab tidak setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan peralatan medis yang ada sangat sesuai dengan standar rumah sakit sekelas RSUP H. Adam Malik Medan, 15 orang (15%) menjawab sangat tidak setuju, 62 orang(62%) menjawab tidak setuju, 23 orang (23%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan tersedia dengan sangat lengkap, 18 orang (18%) menjawab sangat tidak setuju, 56 orang(56%) menjawab tidak setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

### 6.2.2 Variabel Assurance

Variabel Assurance terdiri dari 5 (lima) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.3

**Tabel 6.3 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Assurance**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Proses diagnosis penyakit pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dilakukan sangat sesuai prosedur yang ditetapkan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	14	14%
	b. Tidak Setuju	31	31%
	c. Netral	47	47%
	d. Setuju	8	8%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat terampil dalam bekerja.		
	a. Sangat Tidak Setuju	7	7%
	b. Tidak Setuju	43	43%
	c. Netral	22	22%
	d. Setuju	24	24%
	e. Sangat Setuju	4	4%
	Total	100	100%
3	Perawat rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat terampil dalam bekerja.		
	a. Sangat Tidak Setuju	6	6%
	b. Tidak Setuju	34	34%
	c. Netral	28	28%
	d. Setuju	31	31%
	e. Sangat Setuju	1	1%
	Total	100	100%



**Tabel 6.3 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Assurance (lanjutan)**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
4	<i>Staff</i> rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan memiliki kompetensi pemahaman yang sangat memadai.		
	a. Sangat Tidak Setuju	6	6%
	b. Tidak Setuju	32	32%
	c. Netral	62	62%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
5	Dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan bersikap sangat sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien.		
	a. Sangat Tidak Setuju	13	13%
	b. Tidak Setuju	65	65%
	c. Netral	21	21%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan proses diagnosis penyakit pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dilakukan sangat sesuai prosedur yang ditetapkan, 14 orang (14%) menjawab sangat tidak setuju, 31 orang (31%) menjawab tidak setuju, 47 orang (47%) menjawab netral, 8 orang (8%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat terampil dalam bekerja, 7 orang (7%) menjawab sangat tidak setuju, 43 orang (43%) menjawab tidak setuju, 22 orang (22%) menjawab netral, 24 orang (24%) yang menjawab setuju, dan 4 orang (4%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan perawat rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat terampil dalam bekerja, 6 orang (6%) menjawab sangat tidak setuju, 34 orang (34%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab netral, 31 orang (31%) yang menjawab setuju, dan 1 orang (1%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan *staff* rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan memiliki kompetensi pemahaman yang sangat memadai, 6 orang (6%) menjawab sangat tidak setuju, 32 orang (32%) menjawab tidak setuju, 62 orang (62%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan bersikap sangat sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien, 13 orang (13%) menjawab sangat tidak setuju, 65 orang (65%) menjawab tidak setuju, 21 orang (21%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

### **6.2.3 Variabel *Reliability***

Variabel *Reliability* terdiri dari 4 (empat) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.4

**Tabel 6.4 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Reliability***

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Prosedur penerimaan pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat sederhana (tidak berbelit – belit).		
	a. Sangat Tidak Setuju	9	9%
	b. Tidak Setuju	52	52%
	c. Netral	38	38%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat akurat.		
	a. Sangat Tidak Setuju	14	14%
	b. Tidak Setuju	49	49%
	c. Netral	36	36%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
3	Jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan).		
	a. Sangat Tidak Setuju	13	13%
	b. Tidak Setuju	58	58%
	c. Netral	28	28%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
4	Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan pada rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai prosedur.		
	a. Sangat Tidak Setuju	5	5%
	b. Tidak Setuju	66	66%
	c. Netral	28	28%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan prosedur penerimaan pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat sederhana (tidak berbelit – belit), 9 orang (9%) menjawab sangat tidak setuju, 52 orang (52%) menjawab tidak setuju, 38 orang (38%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat akurat, 14 orang (14%) menjawab sangat tidak setuju, 49 orang (49%) menjawab tidak setuju, 36 orang (36%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan), 13 orang (13%) menjawab sangat tidak setuju, 58 orang (58%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan pada rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai prosedur, 5 orang (5%) menjawab sangat tidak setuju, 66 orang (66%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

#### **6.2.4 Variabel *Responsiveness***

Variabel *Responsiveness* terdiri dari 4 (empat) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.5

**Tabel 6.5 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Responsiveness***

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Petugas layanan pendaftaran RSUP H. Adam Malik Medan memberi pelayanan dengan sangat cepat.		
	a. Sangat Tidak Setuju	9	9%
	b. Tidak Setuju	62	62%
	c. Netral	29	29%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.		
	a. Sangat Tidak Setuju	9	9%
	b. Tidak Setuju	65	65%
	c. Netral	26	26%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
3	Perawat rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.		
	a. Sangat Tidak Setuju	24	24%
	b. Tidak Setuju	47	47%
	c. Netral	28	28%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
4	Petugas RSUP H. Adam Malik Medan yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan sangat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran.		
	a. Sangat Tidak Setuju	16	16%
	b. Tidak Setuju	59	59%
	c. Netral	23	23%
	d. Setuju	2	2%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan petugas layanan pendaftaran RSUP H. Adam Malik Medan memberi pelayanan dengan sangat cepat, 9 orang (9%) menjawab sangat tidak setuju, 62 orang (62%) menjawab tidak setuju, 29 orang (29%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan dokter rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, 9 orang (9%) menjawab sangat tidak setuju, 65 orang (65%) menjawab tidak setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan perawat rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, 24 orang (24%) menjawab sangat tidak setuju, 47 orang (47%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan petugas RSUP H. Adam Malik Medan yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan sangat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran, 16 orang (16%) menjawab sangat tidak setuju, 59 orang (59%) menjawab tidak setuju, 23 orang (23%) menjawab netral, 2 orang (2%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

### 6.2.5 Variabel *Empathy*

Variabel *Empathy* terdiri dari 4 (empat) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.6

**Tabel 6.6 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Empathy***

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Sistem yang diberlakukan untuk rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dapat dilakukan dengan sangat mudah.		
	a. Sangat Tidak Setuju	12	12%
	b. Tidak Setuju	60	60%
	c. Netral	28	28%
	d. Setuju	0	0%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Informasi yang disampaikan oleh <i>staff</i> rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat jelas.		
	a. Sangat Tidak Setuju	8	8%
	b. Tidak Setuju	57	57%
	c. Netral	33	33%
	d. Setuju	2	2%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
3	Sikap <i>staff</i> rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dalam memberikan pelayanan sudah sangat ramah.		
	a. Sangat Tidak Setuju	8	8%
	b. Tidak Setuju	50	50%
	c. Netral	31	31%
	d. Setuju	11	11%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

**Tabel 6.6 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Empathy* (lanjutan)**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
4	Pelayanan yang diberikan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dilakukan secara sangat adil tanpa memandang status sosial ekonomi.		
	a. Sangat Tidak Setuju	10	10%
	b. Tidak Setuju	25	25%
	c. Netral	36	36%
	d. Setuju	29	29%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan sistem yang diberlakukan untuk rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dapat dilakukan dengan sangat mudah, 12 orang (12%) menjawab sangat tidak setuju, 60 orang (60%) menjawab tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab netral, tidak ada (0%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan informasi yang disampaikan oleh *staff* rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat jelas, 8 orang (8%) menjawab sangat tidak setuju, 57 orang (57%) menjawab tidak setuju, 33 orang (32%) menjawab netral, 2 orang (2%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan sikap *staff* rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dalam memberikan pelayanan sudah sangat ramah, 8 orang (8%) menjawab sangat tidak setuju, 50 orang (50%) menjawab tidak setuju, 31 orang (31%) menjawab netral, 11 orang (11%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.



Jawaban responden atas pernyataan pelayanan yang diberikan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dilakukan secara sangat adil tanpa memandang status sosial ekonomi, 10 orang (10%) menjawab sangat tidak setuju, 25 orang (25%) menjawab tidak setuju, 36 orang (36%) menjawab netral, 29 orang (29%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

### 6.2.6 Variabel Kepuasan Pasien

Variabel Kepuasan Pasien terdiri dari 5 (lima) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.7

**Tabel 6.7 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Harga yang ditetapkan oleh rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai dengan kualitas yang diterima.		
	a. Sangat Tidak Setuju	4	4%
	b. Tidak Setuju	39	39%
	c. Netral	26	26%
	d. Setuju	21	21%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Kemampuan/kompetensi dokter yang memeriksa saya di rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai dengan harapan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	10	10%
	b. Tidak Setuju	65	65%
	c. Netral	22	22%
	d. Setuju	3	3%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

**Tabel 6.7 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (lanjutan)**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
3	Saya merasa sangat senang setelah menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	9	9%
	b. Tidak Setuju	68	68%
	c. Netral	20	20%
	d. Setuju	3	3%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
4	Pelayanan yang diberikan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat sesuai harapan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	10	10%
	b. Tidak Setuju	66	66%
	c. Netral	23	23%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
5	Secara keseluruhan, pelayanan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat memuaskan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	7	7%
	b. Tidak Setuju	72	72%
	c. Netral	18	18%
	d. Setuju	3	3%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan harga yang ditetapkan oleh rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai dengan kualitas yang diterima, 4 orang (4%) menjawab sangat tidak setuju, 39 orang (39%) menjawab tidak setuju, 26 orang (26%) menjawab netral, 21 orang (21%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan kemampuan/kompetensi dokter yang memeriksa saya di rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sudah sangat sesuai

dengan harapan, 10 orang (10%) menjawab sangat tidak setuju, 65 orang (65%) menjawab tidak setuju, 22 orang (22%) menjawab netral, 3 orang (3%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan Saya merasa sangat senang setelah menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan, 9 orang (9%) menjawab sangat tidak setuju, 68 orang (68%) menjawab tidak setuju, 20 orang (20%) menjawab netral, 3 orang (3%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan pelayanan yang diberikan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat sesuai harapan, 10 orang (10%) menjawab sangat tidak setuju, 66 orang (72%) menjawab tidak setuju, 23 orang (23%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan secara keseluruhan, pelayanan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan sangat memuaskan, 7 orang (7%) menjawab sangat tidak setuju, 72 orang (72%) menjawab tidak setuju, 18 orang (18%) menjawab netral, 3 orang (3%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

#### **6.2.7 Variabel *Word Of Mouth* (WOM)**

Variabel *Word Of Mouth* (WOM) terdiri dari 4 (empat) indikator pernyataan, adapun jawaban dari responden penelitian dapat dilihat pada Tabel 6.8

**Tabel 6.8 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel *Word Of Mouth* (WOM)**

No	Pernyataan	Jumlah	
		Frekuensi	(%)
1	Saya akan merekomendasikan jasa rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan kepada orang lain yang belum pernah berobat rawat jalan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	2	2%
	b. Tidak Setuju	41	41%
	c. Netral	50	50%
	d. Setuju	7	7%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
2	Saya sering membahas tentang kualitas pelayanan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dalam setiap pembicaraan di media sosial.		
	a. Sangat Tidak Setuju	5	5%
	b. Tidak Setuju	15	15%
	c. Netral	30	30%
	d. Setuju	49	49%
	e. Sangat Setuju	1	1%
	Total	100	100%
3	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai jasa rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan kepada orang lain.		
	a. Sangat Tidak Setuju	8	8%
	b. Tidak Setuju	28	28%
	c. Netral	63	63%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%
4	Saya akan mengajak orang lain yang telah berobat rawat jalan di tempat lain untuk menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.		
	a. Sangat Tidak Setuju	2	2%
	b. Tidak Setuju	46	46%
	c. Netral	51	51%
	d. Setuju	1	1%
	e. Sangat Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Jawaban responden atas pernyataan Saya akan merekomendasikan jasa rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan kepada orang lain yang belum pernah berobat rawat jalan, 2 orang (2%) menjawab sangat tidak setuju, 41 orang (41%) menjawab tidak setuju, 50 orang (50%) menjawab netral, 7 orang (7%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan Saya sering membahas tentang kualitas pelayanan rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan dalam setiap pembicaraan di media sosial, 5 orang (5%) menjawab sangat tidak setuju, 15 orang (15%) menjawab tidak setuju, 30 orang (30%) menjawab netral, 49 orang (49%) yang menjawab setuju, dan 1 orang (1%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai jasa rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan kepada orang lain, 8 orang (8%) menjawab sangat tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab tidak setuju, 63 orang (63%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

Jawaban responden atas pernyataan Saya akan mengajak orang lain yang telah berobat rawat jalan di tempat lain untuk menjalani rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan., 2 orang (2%) menjawab sangat tidak setuju, 46 orang (46%) menjawab tidak setuju, 51 orang (51%) menjawab netral, 1 orang (1%) yang menjawab setuju, dan tidak ada (0%) yang menjawab sangat setuju.

### 6.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi, dimana asumsi ini disebut asumsi dasar atau asumsi klasik. Pada penelitian ini uji asumsi klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas.

#### 6.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengecek apakah hasil pengamatan data menyebar normal atau tidak, dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji *Chi Square*, *Skewness* dan *Kurtosis* atau uji *Kolmogrov Smirnov* (Situmorang dan Luthfi,2011). Pada penelitian ini normalitas data dilakukan dengan *Skewness* dan *Kurtosis*. Rasio *Skewness* dan rasio *Surtosis* dapat dijadikan petunjuk apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Rasio *skewness* adalah nilai *skewness* dibagi dengan standar *error skewness*; sedang rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan standar *error kurtosis*. Sebagai pedoman, bila rasio *kurtosis* dan *skewness* berada di antara -2 hingga +2, maka distribusi data adalah normal (Santoso,2005). Hasil dari uji *skewness* dan *kurtosis* dapat dilihat pada Tabel 6.9 dan Tabel 6.10

**Tabel 6.9 Uji Normalitas *Skewness* dan *Kurtosis* (Dependent Variable : Kepuasan)**

	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual Valid N (listwise)	0.098	0.241	0.459	0.478

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

**Tabel 6.10 Uji Normalitas *Skewness* dan *Kurtosis* (Dependent Variable : WOM)**

	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual Valid N (listwise)	-0.057	0.241	-0.519	0.478

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Hasil dari uji *Skewness* dan *Kurtosis* yang ditunjukkan pada pada Tabel 6.9, terlihat bahwa rasio *skewness* =  $0,098/0,241 = 0,406$ ; sedang rasio *kurtosis* =  $0,459/0,478 = 0,960$ . Karena rasio *skewness* dan rasio *kurtosis* berada di antara -2 hingga +2, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

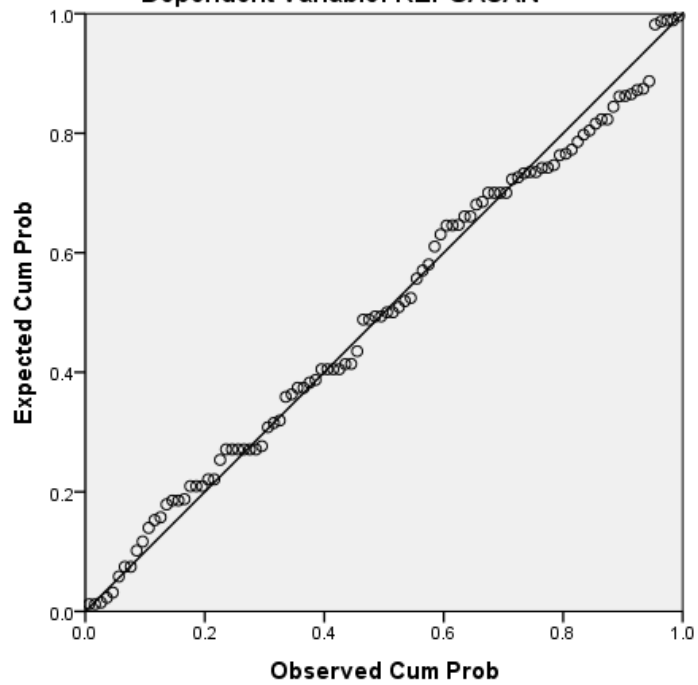
Hasil dari uji *Skewness* dan *Kurtosis* yang ditunjukkan pada pada Tabel 6.10, terlihat bahwa rasio *skewness* =  $-0,057/0,241 = -0,236$ ; sedang rasio *kurtosis* =  $-0,519/0,478 = -1,086$ . Karena rasio *skewness* dan rasio *kurtosis* berada di antara -2 hingga +2, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

Model yang paling baik adalah apabila datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2005).

Dari Gambar 6.1 dan Gambar 6.2 dapat disimpulkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

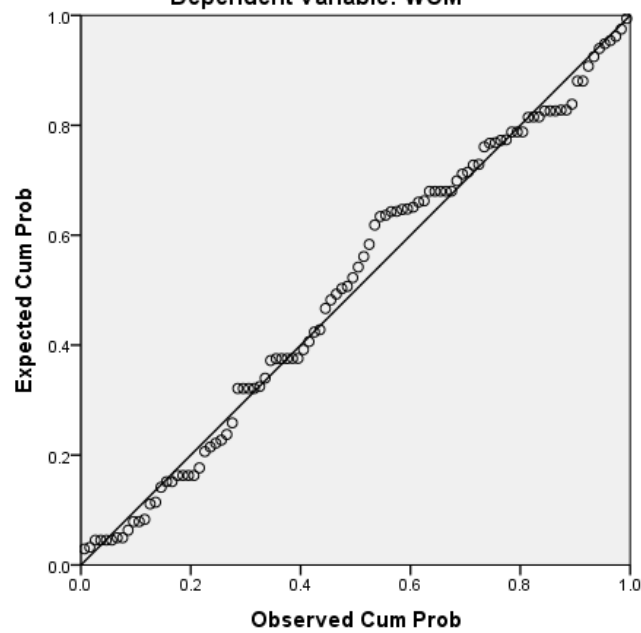
Dependent Variable: KEPUASAN



Gambar 6.1 Uji Normalitas (Dependent Variable : Kepuasan)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: WOM



Gambar 6.2 Uji Normalitas (Dependent Variable : WOM)



### 6.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji asumsi klasik berikutnya adalah uji multikolinearitas, digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada riset ini akan dilakukan uji Multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Suliyanto (2005) menyatakan bahwa :

Tolerance value  $< 0,1$  atau VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinieritas.

Tolerance value  $> 0,1$  atau VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

Hasil uji Multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 6.11 dan Tabel 6.12

**Tabel 6.11 Uji Multikolinearitas (Dependent Variable : Kepuasan)**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TANGIBLE	0.134	7.452
	ASSURANCE	0.320	3.125
	RELIABILITY	0.237	4.214
	RESPONSIVENESS	0.122	8.178
	EMPATHY	0.255	3.917

a. Dependent Variable : KEPUASAN

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

**Tabel 6.12 Uji Multikolinearitas (Dependent Variable : WOM)**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TANGIBLE	0.129	7.771
	ASSURANCE	0.313	3.193
	RELIABILITY	0.237	4.219
	RESPONSIVENESS	0.121	8.250
	EMPATHY	0.246	4.059
	KEPUASAN	0.340	2.939

a. Dependent Variable : WOM

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

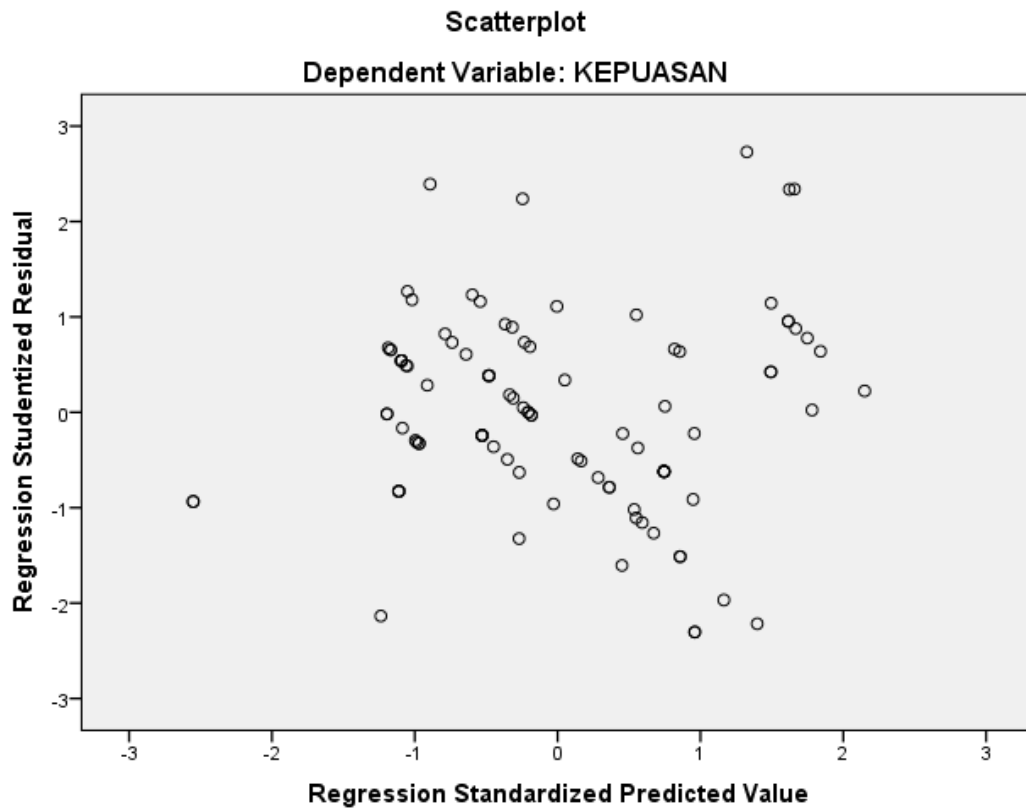
Dari Tabel 6.11 menunjukkan bahwa nilai pada kolom VIF di bawah 10, variabel *Tangible* (7,452), variabel *Assurance* (3,125), variabel *Reliability* (4,214), variabel *Responsiveness* (8,178), dan variabel *Empathy* (3,917). Semua variabel independen memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel tersebut tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Dari Tabel 6.12 menunjukkan bahwa nilai pada kolom VIF di bawah 10, variabel *Tangible* (7,771), variabel *Assurance* (3,193), variabel *Reliability* (4,219), variabel *Responsiveness* (8,250), variabel *Empathy* (4,059), dan variabel Kepuasan (2,939). Semua variabel independen memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel tersebut tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

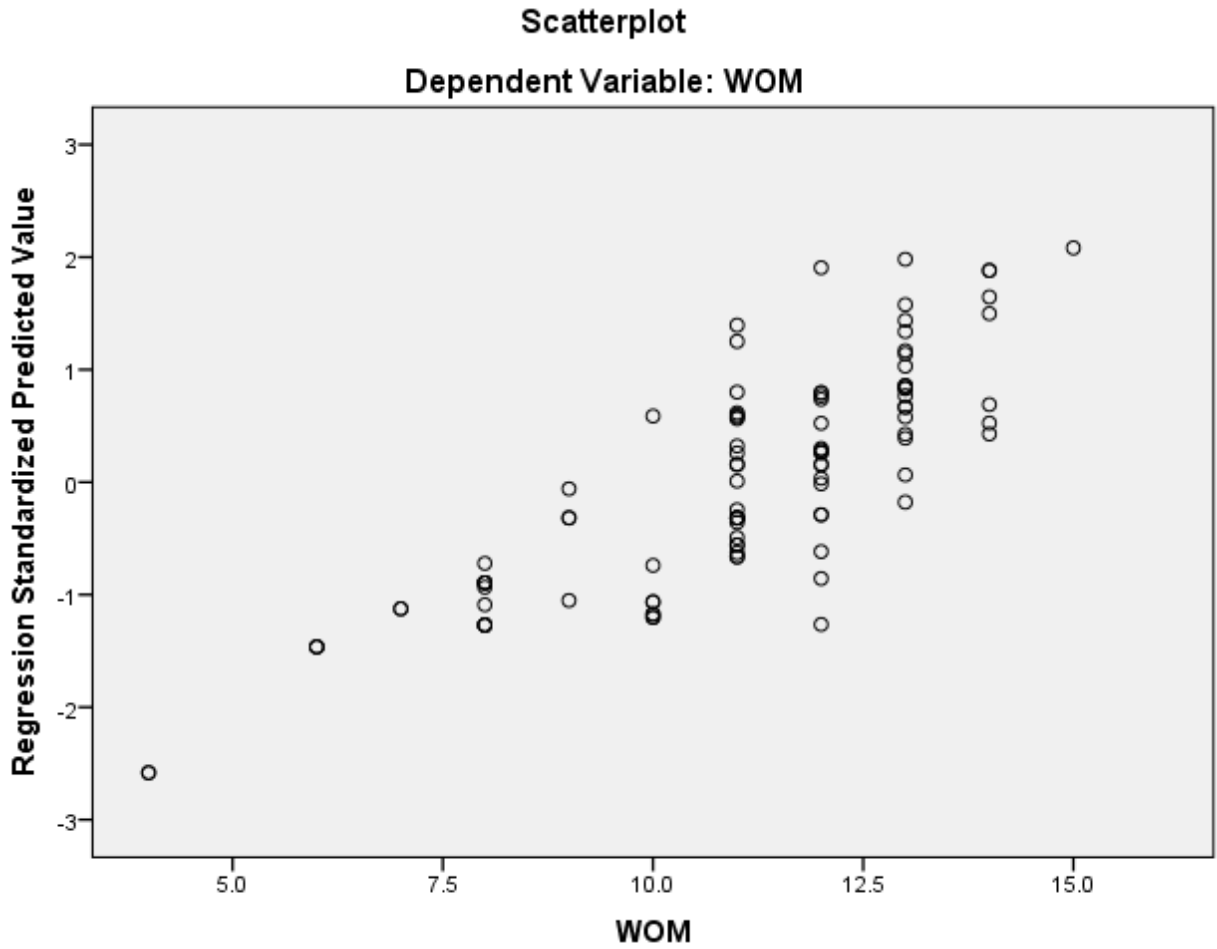
### 6.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, antara lain dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Dasar analisisnya adalah : Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



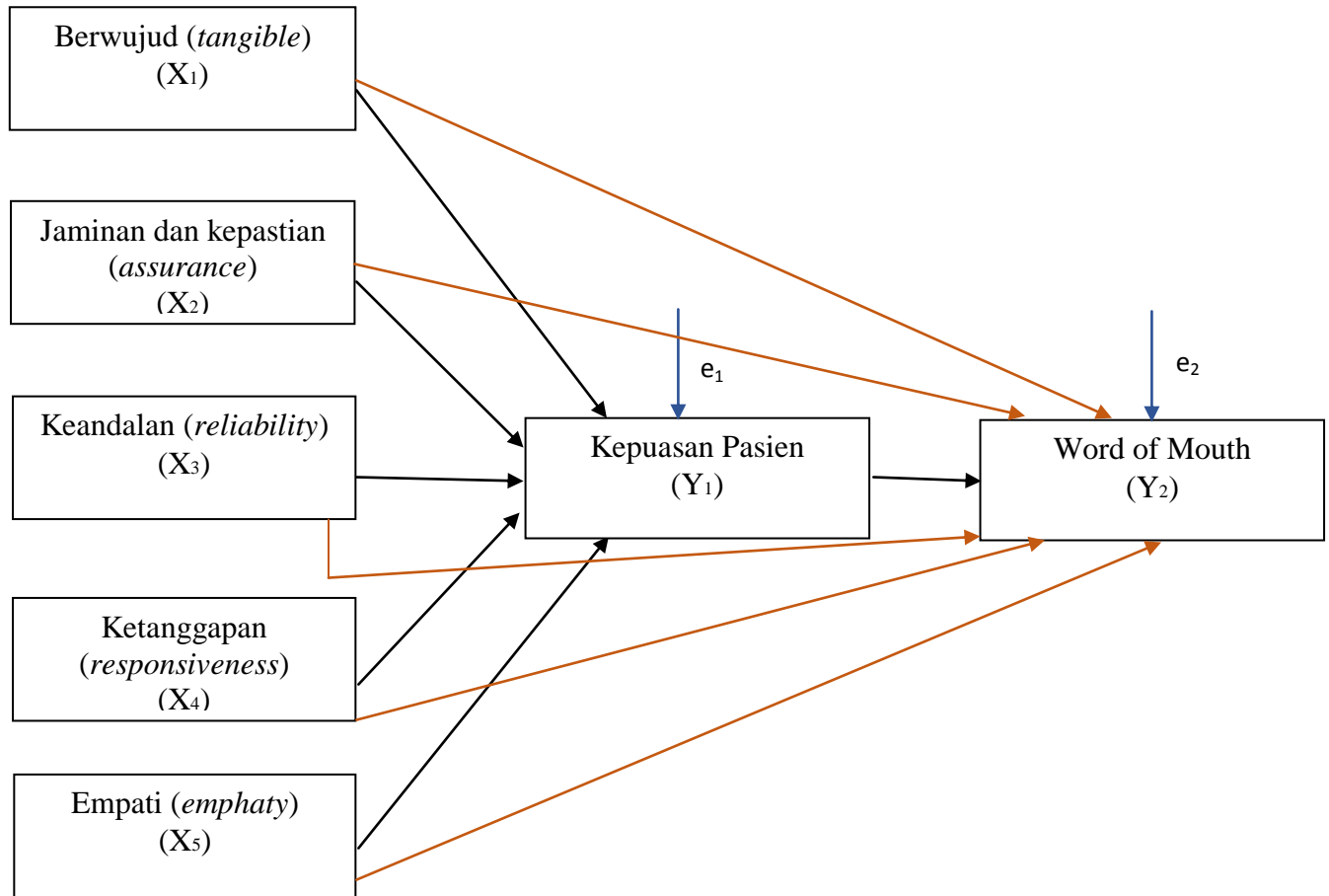
**Gambar 6.3 Hasil *Scatterplot* Uji Heteroskedastisitas (Dependent Variable : Kepuasan)**



**Gambar 6.4 Hasil *Scatterplot* Uji Heteroskedastisitas (Dependent Variable : WOM)**

Dari Gambar 6.3 dan Gambar 6.4 terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dalam hal ini persamaan regresi terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.

## 6.4 Analisis Jalur



**Gambar 6.5 Diagram Jalur**

Persamaan Struktural :

$$Y_1 = \beta_{Y_1 X_1} X_1 + \beta_{Y_1 X_2} X_2 + \beta_{Y_1 X_3} X_3 + \beta_{Y_1 X_4} X_4 + \beta_{Y_1 X_5} X_5 + e_1$$

$$Y_2 = \beta_{Y_2 X_1} X_1 + \beta_{Y_2 X_2} X_2 + \beta_{Y_2 X_3} X_3 + \beta_{Y_2 X_4} X_4 + \beta_{Y_2 X_5} X_5 + \beta_{Y_2 Y_1} Y_1 + e_2$$

### 6.4.1 Koefisien Determinasi

#### 1. Substruktural 1

Persamaan Strukturalnya :

$$Y_1 = \beta Y_1 X_1 + \beta Y_1 X_2 + \beta Y_1 X_3 + \beta Y_1 X_4 + \beta Y_1 X_5 + e_1$$

Dimana :

$Y_1$  = Kepuasan Pasien

$X_1$  = *Tangible*

$X_2$  = *Assurance*

$X_3$  = *Reliability*

$X_4$  = *Responsiveness*

$X_5$  = *Empathy*

$e_1$  = *error*

**Tabel 6.13 Model Summary Substruktural 1**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.812 <sup>a</sup>	0.660	0.642	1.472	1.835

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLE, ASSURANCE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Dari Tabel 6.13 dapat dilihat bahwa besarnya angka *adjusted R square* adalah 0,642. Angka tersebut digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Empathy* terhadap Kepuasan Pasien dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = adjusted\ r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,642 \times 100\%$$

$$KD = 64,2\%$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Empathy* terhadap Kepuasan Pasien secara simultan adalah 64,2%. Sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kepuasan yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Empathy* sebesar 64,2%, sementara pengaruh sebesar 35,8% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model ini.

## 2. Substruktural 2

Persamaan Strukturalnya :

$$Y_2 = \beta_{Y_2X_1} + \beta_{Y_2X_2} + \beta_{Y_2X_3} + \beta_{Y_2X_4} + \beta_{Y_2X_5} + \beta_{Y_2Y_1} + e_2$$

Dimana :

$Y_2 = \text{Word Of Mouth (WOM)}$

$Y_1 = \text{Kepuasan Pasien}$

$X_1 = \text{Tangibles}$

$X_2 = \text{Assurance}$

$X_3 = \text{Reliability}$

$X_4 = \text{Responsiveness}$

$X_5 = \text{Empathy}$

$e_1, e_2 = \text{error}$



**Tabel 6.14 Model Summary Substruktural 2**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.818 <sup>a</sup>	0.669	0.648	1.336	1.578

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, ASSURANCE, RELIABILITY, EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS

b. Dependent Variable: WOM

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Dari Tabel 6.14 dapat dilihat bahwa besarnya angka *adjusted R square* adalah 0,648. Angka tersebut digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy* dan Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,648 \times 100\%$$

$$KD = 64,8\%$$

Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy* dan Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) secara simultan adalah 64,8%. Sedangkan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kepuasan yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy*, dan Kepuasan sebesar 64,8%, sementara pengaruh sebesar 35,2% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model ini.

## 6.5 Uji Hipotesis

### 6.5.1 Uji F

Uji Simultan atau Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama.

#### 1. Substruktural 1

Hasil  $F_{hitung}$  dari Substruktural 1 dapat dilihat pada Tabel 6.15

**Tabel 6.15 Hasil  $F_{hitung}$  penelitian**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	394.633	5	78.927	36.447	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	203.557	94	2.165		
	Total	598.190	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLE, ASSURANCE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Dari Tabel 6.15 dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 36,447. nilai ini digunakan untuk memprediksi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependent dan juga dapat digunakan untuk uji hipotesis atau *F-test*.

Dengan menggunakan Microsoft Excell 2007 dapat diketahui nilai  $F_{tabel}$  derajat kepercayaan 95%,  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 5$ ,  $df_2 = 94$ , melalui fungsi  $FINV(0.05,5,94)$  diperoleh hasil  $F_{tabel} = 2,31$ .

Karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $36,447 > 2,31$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu : ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan yang

terdiri dari *Tangible* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Reliability* ( $X_3$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

2. Substruktural 2

Hasil  $F_{hitung}$  dari Substruktural 2 dapat dilihat pada Tabel 6.16

**Tabel 6.16 Hasil  $F_{hitung}$  penelitian**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	335.800	6	55.967	31.347	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	166.040	93	1.785		
	Total	501.840	99			

a. Dependent Variable: WOM

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, ASSURANCE, RELIABILITY, EMPATHY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Dari Tabel 6.16 dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 31,347. nilai ini digunakan untuk memprediksi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependent dan juga dapat digunakan untuk uji hipotesis atau *F-test*.

Dengan menggunakan Microsoft Excell 2007 dapat diketahui nilai  $F_{tabel}$  derajat kepercayaan 95%,  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = 6$ ,  $df_2 = 93$ , melalui fungsi  $FINV(0.05,6,93)$  diperoleh hasil  $F_{tabel} = 2,198$ .

Karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $31,347 > 2,198$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu : ada pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pasien dan kualitas layanan yang terdiri dari *Tangible* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Reliability*

( $X_3$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) secara bersama-sama terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan.

## 6.5.2 Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

### 1. Substruktural 1

Hasil  $t_{hitung}$  dari Substruktural 1 dapat dilihat pada Tabel 6.17

**Tabel 6.17 Hasil  $t_{hitung}$  penelitian**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.280	0.709		3.216	0.002
TANGIBLE	0.265	0.132	0.329	2.005	0.048
ASSURANCE	0.114	0.080	0.152	1.428	0.157
RELIABILITY	0.051	0.143	0.044	0.355	0.724
RESPONSIVENESS	0.185	0.202	0.157	0.913	0.364
EMPATHY	0.233	0.126	0.219	1.843	0.069

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Dengan menggunakan Microsoft Excell 2007 dapat diketahui nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1 atau df= 100-5-1 = 94 (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen), melalui fungsi TINV (0.05,94) diperoleh hasil  $t_{tabel} = 1,985$ .

Dari tabel 6.17, dapat dilihat hasil uji t sebagai berikut :

1.  $t_{hitung} \textit{Tangible}$  (2,005) >  $t_{tabel}$  (1,985) dan signifikansi (0,048) < (0,05), berarti  $H_0$  ditolak, artinya *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2.  $t_{hitung} \textit{Assurance}$  (1,428) <  $t_{tabel}$  (1,985) dan signifikansi (0,157) > (0,05), berarti  $H_0$  diterima, artinya *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3.  $t_{hitung} \textit{Reliability}$  (0,355) <  $t_{tabel}$  (1,985) dan signifikansi (0,724) > (0,05), berarti  $H_0$  diterima, artinya *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4.  $t_{hitung} \textit{Respponsiveness}$  (0,913) <  $t_{tabel}$  (1,985) dan signifikansi (0,364) > (0,05), berarti  $H_0$  diterima, artinya *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
5.  $t_{hitung} \textit{Empathy}$  (1,843) <  $t_{tabel}$  (1,985) dan signifikansi (0,069) > (0,05), berarti  $H_0$  diterima, artinya *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil uji t dengan  $\alpha = 5\%$  diperoleh bahwa variabel *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## 2. Substruktural 2

Hasil  $t_{hitung}$  dari Substruktural 2 dapat dilihat pada Tabel 6.18

**Tabel 6.18 Hasil  $t_{hitung}$  penelitian**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.096	0.678		4.566	0.000
	TANGIBLE	0.185	0.123	0.250	1.506	0.135
	ASSURANCE	0.309	0.073	0.448	4.206	0.000
	RELIABILITY	-0.068	0.130	-0.064	-0.520	0.604
	RESPONSIVENESS	-0.619	0.184	-0.575	-3.358	0.001
	EMPATHY	0.257	0.117	0.265	2.202	0.030
	KEPUASAN	0.435	0.094	0.475	4.642	0.000

Sumber :Hasil Penelitian (data diolah dengan SPSS 22), 2016

Dengan menggunakan Microsoft Excell 2007 dapat diketahui nilai  $t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) =  $n - k - 1$  atau  $df = 100 - 6 - 1 = 93$  (dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), melalui fungsi TINV (0.05,93) diperoleh hasil  $t_{tabel} = 1,986$ .

Dari tabel 6.18, dapat dilihat hasil uji t sebagai berikut :

1.  $t_{hitung} \text{ Tangible} (1,506) < t_{tabel} (1,986)$  dan signifikansi  $(0,135) > (0,05)$ , berarti  $H_0$  diterima, artinya *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.
2.  $t_{hitung} \text{ Assurance} (4,206) > t_{tabel} (1,986)$  dan signifikansi  $(0,000) < (0,05)$ , berarti  $H_0$  ditolak, artinya *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.

3.  $t_{hitung} Reliability (0,520) < t_{tabel} (1,986)$  dan signifikansi  $(0,604) > (0,05)$ , berarti  $H_0$  diterima, artinya *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.
4.  $t_{hitung} Respponsiveness (3,358) > t_{tabel} (1,986)$  dan signifikansi  $(0,001) < (0,05)$ , berarti  $H_0$  ditolak, artinya *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.
5.  $t_{hitung} Empathy (2,202) > t_{tabel} (1,986)$  dan signifikansi  $(0,030) < (0,05)$ , berarti  $H_0$  ditolak, artinya *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.
6.  $t_{hitung} Kepuasan (4,642) > t_{tabel} (1,986)$  dan signifikansi  $(0,000) < (0,05)$ , berarti  $H_0$  ditolak, artinya Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.

Dari hasil uji t dengan  $\alpha = 5 \%$  diperoleh bahwa variabel *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan Kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien, sedangkan variabel *Tangible* dan *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.

## 6.6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

### 6.6.1 Pengaruh Langsung

Untuk menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE), digunakan formula sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel *Tangible* terhadap Kepuasan  
 $X_1 \rightarrow Y_1 = 0,329$
2. Pengaruh variabel *Assurance* terhadap Kepuasan  
 $X_2 \rightarrow Y_1 = ,0152$
3. Pengaruh variabel *Reliability* terhadap Kepuasan  
 $X_3 \rightarrow Y_1 = 0,044$
4. Pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan  
 $X_4 \rightarrow Y_1 = 0,157$
5. Pengaruh variabel *Empathy* terhadap Kepuasan  
 $X_5 \rightarrow Y_1 = 0,219$
6. Pengaruh variabel *Tangible* terhadap *Word of Mouth* (WOM)  
 $X_1 \rightarrow Y_2 = 0,250$
7. Pengaruh variabel *Assurance* terhadap *Word of Mouth* (WOM)  
 $X_2 \rightarrow Y_2 = 0,448$
8. Pengaruh variabel *Reliability* terhadap *Word of Mouth* (WOM)  
 $X_3 \rightarrow Y_2 = -0,064$
9. Pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap *Word of Mouth* (WOM)  
 $X_4 \rightarrow Y_2 = -0,575$
10. Pengaruh variabel *Empathy* terhadap *Word of Mouth* (WOM)  
 $X_5 \rightarrow Y_2 = 0,265$
11. Pengaruh variabel Kepuasan terhadap *Word of Mouth* (WOM)  
 $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,475$



### 6.6.2 Pengaruh Tidak Langsung

Untuk menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE), digunakan formula sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel *Tangible* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,329 \times 0,475) = 0,156$$

2. Pengaruh variabel *Assurance* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,152 \times 0,475) = 0,072$$

3. Pengaruh variabel *Reliability* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,044 \times 0,475) = 0,021$$

4. Pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_4 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,157 \times 0,475) = 0,075$$

5. Pengaruh variabel *Empathy* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_5 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,219 \times 0,475) = 0,104$$

### 6.6.3 Pengaruh Total

Untuk menghitung pengaruh total (*Total Effect*), digunakan formula sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel *Tangible* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,329 + 0,475) = 0,804$$

2. Pengaruh variabel *Assurance* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,152 + 0,475) = 0,627$$

3. Pengaruh variabel *Reliability* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,044 + 0,475) = 0,519$$

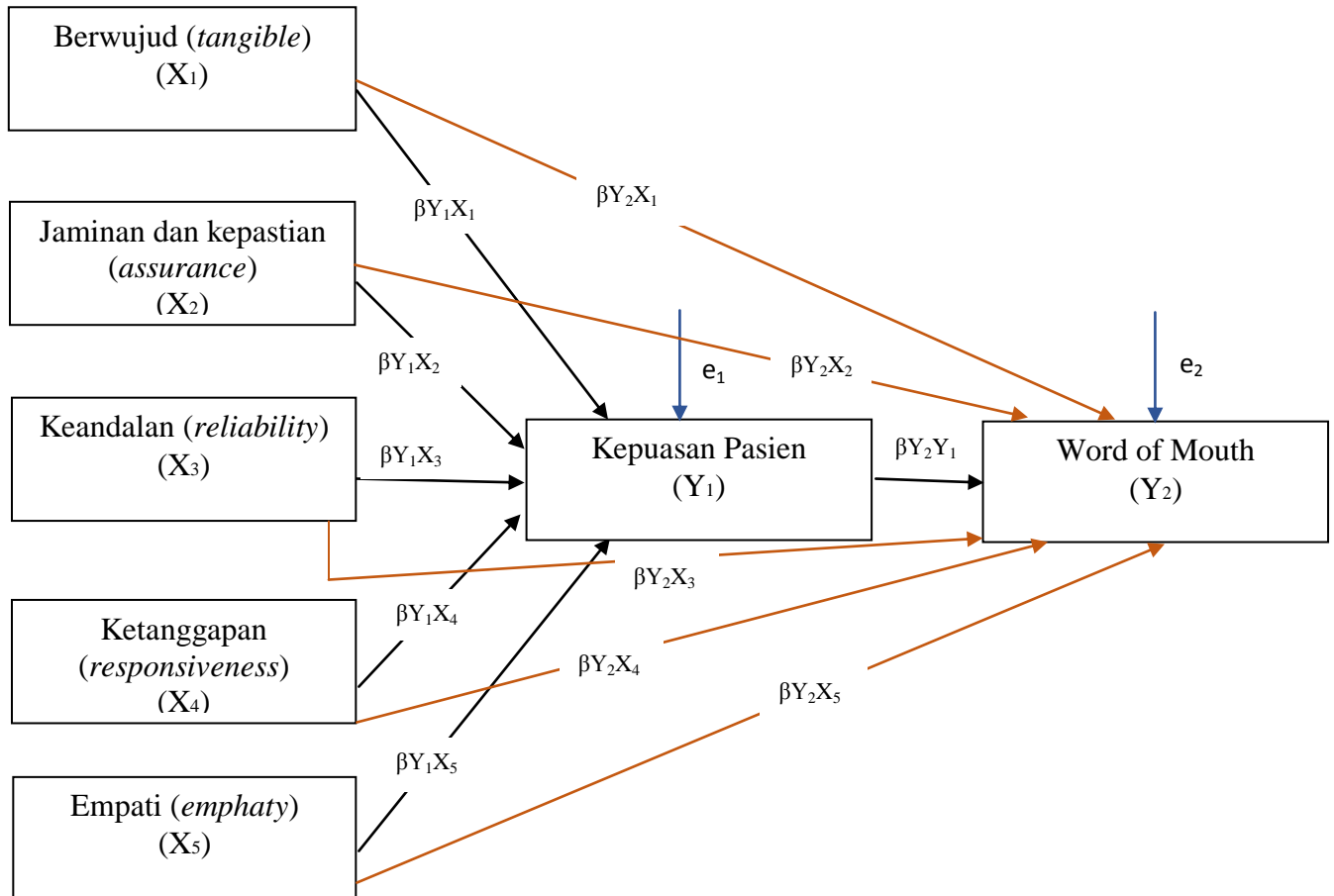
4. Pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_4 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,157 + 0,475) = 0,632$$

5. Pengaruh variabel *Empathy* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan

$$X_5 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,219 + 0,475) = 0,694$$

#### 6.6.4 Diagram Jalur



**Gambar 6.6 Diagram Jalur**

Dari perhitungan SPSS yang telah ditampilkan diatas, maka dapat dilihat bahwa koefisien-koefisien yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1.  $\beta_{Y_1 X_1} = 0,329$
2.  $\beta_{Y_1 X_2} = 0,152$
3.  $\beta_{Y_1 X_3} = 0,044$
4.  $\beta_{Y_1 X_4} = 0,157$
5.  $\beta_{Y_1 X_5} = 0,219$

$$6. \beta_{Y_2X_1} = 0,250$$

$$7. \beta_{Y_2X_2} = 0,448$$

$$8. \beta_{Y_2X_3} = -0,064$$

$$9. \beta_{Y_2X_4} = -0,575$$

$$10. \beta_{Y_2X_5} = 0,265$$

$$11. \beta_{Y_2Y_1} = 0,475$$

Dari koefisien-koefisien diatas, maka diperoleh persamaan struktural sebagai berikut :

1. Persamaan Struktural 1 :

$$Y_1 = 0,329X_1 + 0,152X_2 + 0,044X_3 + 0,157X_4 + 0,219X_5 + 0,358$$

2. Persamaan structural 2 :

$$Y_2 = 0,250X_1 + 0,448X_2 - 0,064X_3 - 0,575X_4 + 0,265X_5 + 0,475Y_1 + 0,352$$

## 6.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data secara statistik diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP H. Adam Malik mempengaruhi kepuasan dan *Word of Mouth* (WOM) pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan. Dari hasil analisis tersebut juga diperoleh bahwa Kepuasan pasien mempengaruhi *Word Of Mouth* (WOM) pasien yang berobat di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan.

Dari koefisien regresi diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan yang secara parsial mempengaruhi Kepuasan Pasien adalah variabel *Tangible* (2,005). Variabel yang secara parsial mempengaruhi *Word of Mouth* (WOM) adalah variabel *Assurance* (4,206), *Responsiveness* (3,358), *Empathy* (2,202), dan Kepuasan Pasien (4,642). Sedangkan

secara simultan, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* mempengaruhi Kepuasan Pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan. Dan secara simultan, variabel Kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* mempengaruhi *Word of Mouth* (WOM) Pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan.

Dari hasil diatas, diperoleh informasi bahwa responden merasakan kurang puas terhadap variabel *Tangible* dari instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan. Oleh karena itu, pihak RSUP H. Adam Malik Medan perlu memperhatikan aspek *Tangible* karena pasien rawat jalan tidak menetap di RSUP H. Adam Malik Medan sehingga aspek *Tangible* di instalasi rawat jalan seperti kondisi ruang tunggu, kondisi ruang periksa, ataupun ketersediaan obat-obatan yang ada di RSUP H. Adam Malik Medan perlu perhatian khusus dari pihak RSUP H. Adam Malik Medan.

Selain aspek *Tangible*, aspek lainnya seperti *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* juga memerlukan perhatian dari pihak manajemen RSUP H. Adam Malik Medan karena variabel tersebut secara parsial memiliki pengaruh yang besar terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan.

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.8 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan, dan dari hasil uji hipotesis secara simultan diperoleh bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Empathy* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan.
2. Dari hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel *Assurance, Responsiveness, dan Empathy* terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan, dan dari hasil uji hipotesis secara simultan diperoleh bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Empathy* secara bersama-sama terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan.
3. Dari hasil uji hipotesis diperoleh bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pasien terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien di instalasi rawat jalan RSUP H. Adam Malik Medan.

## 6.9 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan khususnya variabel *Tangible* memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Pasien, sehingga diharapkan pihak RSUP H. Adam Malik Medan memberikan perhatian khusus terhadap aspek *Tangible*, dengan cara melakukan pembenahan dan peningkatan fasilitas ruang tunggu, wc dan kamar mandi dan fasilitas penunjang lain seperti kursi diruang tunggu, Televisi diruang tunggu, dan lain-lain, menjaga kondisi ruang agar selalu bersih dan tertata rapi, serta penampilan petugas medis dan non medis harus lebih rapi dan baik.
2. Variabel *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* memiliki pengaruh yang dominan terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien di instalasi rawat jalan, oleh karena itu diharapkan pihak RSUP H. Adam Malik Medan memperhatikan aspek-aspek tersebut. Untuk meningkatkan kinerja dari tenaga medis maupun non medis, RSUP H. Adam Malik Medan perlu memberikan pelatihan dan pendidikan *hospital management & performance* yang terbagi dalam tiga tahapan yaitu Pra Pelayanan, Proses Pelayanan dan Pasca Pelayanan. Penerapan budaya corporate : "budaya peduli" sangat diharapkan dapat merubah perilaku dan meningkatkan komitmen para dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien guna merubah perilaku hadir tepat waktu, melayani pasien dengan hati, menuliskan rekam medik dengan lengkap, jelas dan sebagainya.

3. Dengan adanya pembenahan terhadap aspek *Tangible*, menerapkan “budaya peduli” seperti yang disebutkan di *point* pertama dan kedua, maka proses pelayanan akan lebih efektif dan efisien yang akan memberikan rasa puas kepada pasien dan kemudian akan memberikan WOM (*Word Of Mouth*) yang positif.