

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI BANDA ACEH
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***



Diajukan oleh:

**NAILIS ZAKIA
NIM. 150604067**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/ 1442 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : NailisZakia
NIM : 150604067
Program Studi : Ilmu Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 14 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Nailis

Nailis Zakia

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI BANDA ACEH
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

Disusun Oleh :

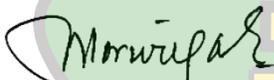
Nailis Zakia
NIM. 150604067

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program

Studi Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,


Marwiyati, SE., MM
NIP. 197404172005012002

Pembimbing II,


Yulindawati, SE., MM
NIP. 197907132014112002

Mengetahui Ketua
Program Studi Ilmu Ekonomi


Dr. Muhammad Adnan, SE., M.Si
NIP. 197204281999031005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web : www.library.ar-raniry.ac.id, Email : library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nailis Zakia
NIM : 150604067
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ilmu Ekonomi
E-mail : nailiszakia@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI
ROSNATI BANDA ACEH DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

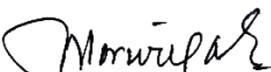
Pada tanggal : 14 Agustus 2020

Mengetahui:

Penulis


Nailis Zakia
NIM. 150604067

Pembimbing I,


Marwiyati.SE.,MM
NIP. 197404172005012002

Pembimbing II,


Yulindawati, SE.,MM
NIP. 197907132014112002

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh” Tidak lupa pula, selawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muhammad Adnan, SE.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

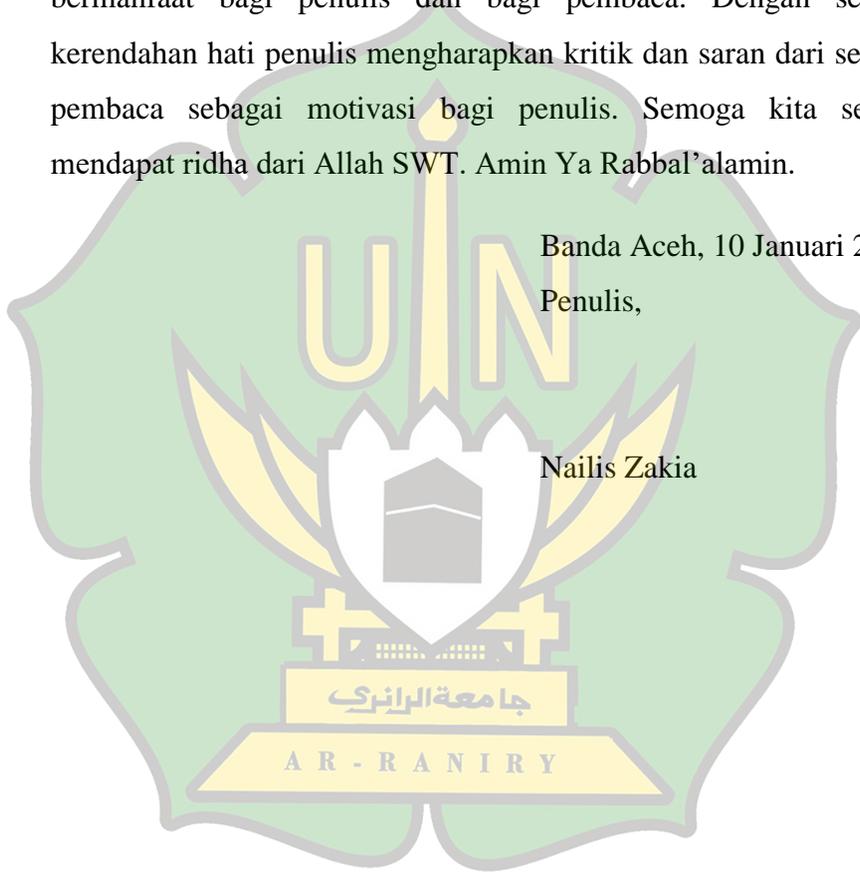
3. Marwiyati, SE., MM sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan fikiran untuk membimbing dan memberikan arahan dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
4. Yulindawati, SE.,MM sebagai pembimbing II yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
6. Teristimewa penulis persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda tercinta Bukhari, Ibundatercinta Yusnaini, dan Suami tercinta Agus yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, sertadorongan yang luar biasa selama penulis mengikuti perkuliahan sampai menyelesaikan pendidikan, serta penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan. Saudaraku, Yang terus memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih banyak yang tak terhingga untuk semua doa dan dukungannya.
7. Terimakasih juga buat sahabat-sahabat seperjuangan saya yang paling *the best* dan seluruh angkatan 2015.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal' alamin.

Banda Aceh, 10 Januari 2020

Penulis,

Nailis Zakia



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak Dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	هـ	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutoh (ة)

Transliterasi untuk ta marbutoh adalah dua.

a. Ta marbutoh (ة) hidup

Ta marbutoh (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta marbutoh (ة) mati

Ta marbutoh (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutoh (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutoh (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*
al-MadīnatulMunawwarah
طَلْحَةَ : *Talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukanTasawuf.



ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Nailis Zakia
NIM : 150604067
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/
Ilmu Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan
Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di
Rumah Sakit Pertamedika Ummi
Rosnati Banda Aceh dengan Metode
Service Quality
Tanggal Sidang : Hari Jumat, 15 Januari 2020
Tebal Skripsi : 116
Pembimbing I : Marwiyati, SE.,MM
Pembimbing II : Yulindawati, SE.,MM

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dengan Metode *Service Quality*”, bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari dimensi-dimensi pelayanan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitiannya penelitian lapangan. Populasi seluruh pasien sedangkan sampel 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner dan observasi. Analisa data menggunakan pendekatan model (*Service Quality*). Berdasarkan acuan dari tabel Nilai Servqual Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dapat diketahui bahwa pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh memiliki nilai kepuasan sebesar 3,81 dan nilai harapan 4,41 sehingga masih terdapat gap -0,06. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pasien dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Dilihat dari tingkat persentase tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa dari 17 item terdapat 12 item sangat sesuai harapan pasien, 3 item sesuai, 2 item cukup dan kurang sesuai 1 dengan harapan pasien yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.

Kata Kunci: *Reliability, Assurance, Empathy, Tangible* dan *Responsiveness*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	iv
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERAS	x
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2 Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Karakteristik Pelayanan	19
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	23
2.2 Kepuasan Konsumen	26
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	26
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27

2.2.3 Ciri-Ciri Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan	28
2.2.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	28
2.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.6 Model <i>Service Quality</i>	31
2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Saki	34
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	35
2.4 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi dan Ruang Lingkup Penelitian	41
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	42
3.4 Teknik Pengumpulan	42
3.4.1 Observasi	42
3.4.2 Kuesioner (Angket)	42
3.5 Populasi dan Sampel.....	43
3.5.1 Populasi	43
3.5.2 Sampel	44
3.6 Variabel Penelitian	45
3.6.1 Variabel Independen	45
3.6.2 Variabel Dependen	45
3.6.3 Definisi Operasional	45
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.8 Perhitungan Nilai <i>Serqual</i>	50
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
3.8.2 Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum RS. Pertamedika Rosnati Aceh	54
4.1.2 Visi dan Misi RS. Pertamedika Rosnati Aceh..	55
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.1.3.1 Uji Validitas	56
4.1.3.2 UJI Reabilitas	58
4.2 Karakteristik Responden.....	60
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	60

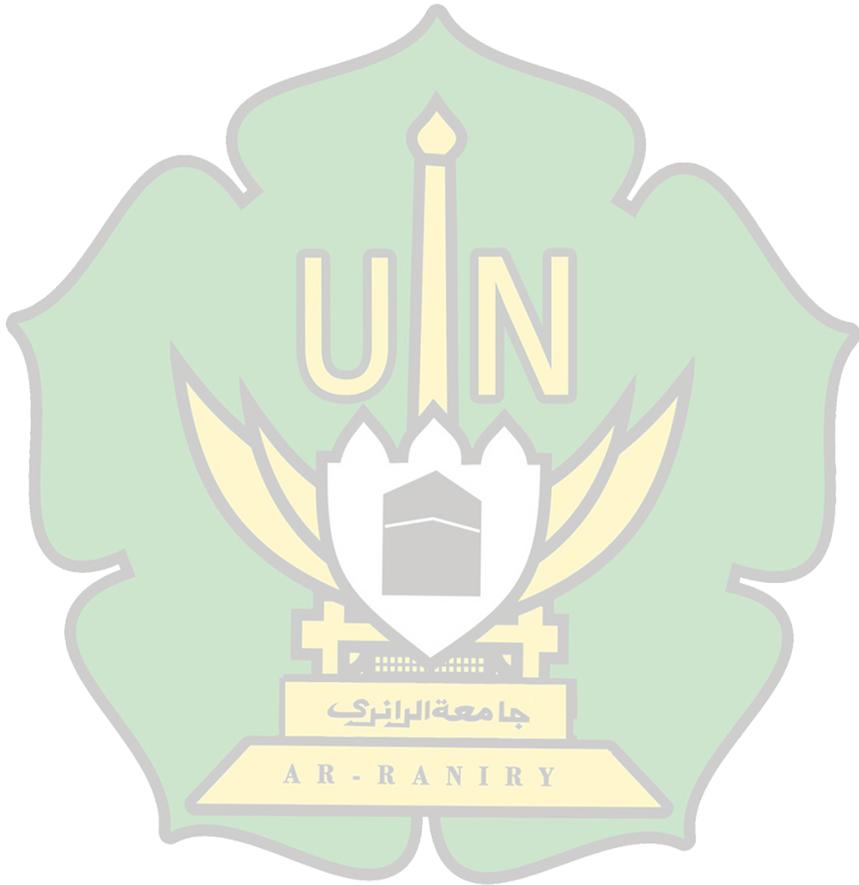
4.2.2	Karakteristik Responden Usia	61
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Rumah Sakit Lain	62
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	63
4.3	Hasil Analisis Data	64
4.3.1	Analisis Frekuensi Jawaban Responden Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh	64
4.3.2	Perhitungan Nilai Kenyataan yang Diterima Pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh	76
4.3.3	Perhitungan Nilai Harapan yang Diterima Pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh	77
4.3.4	Perhitungan Nilai Servqual	78
4.3.5	Diagram (IPA) <i>Importance Performance Analysis</i> Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati	82
BAB V	PENUTUP	88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pasien di Rumah Sakit Petamedika Ummi Rosnati, 2016-2018.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 4.1	Uji Validitas Instrumen.....	57
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.6	Distri Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Rumah Sakit Lain	63
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	63
Tabel 4.8	Interpretasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden	65
Tabel 4.9	Kenyataan responden terhadap Reliability	66
Tabel 4.10	Kenyataan Responden terhadap Assurance	67
Tabel 4.11	Kenyataan responden terhadap (tangible).....	68
Tabel 4.12	Kenyataan Responden terhadap Empathy.....	69
Tabel 4.13	Kenyataan responden terhadap Responsiveness	70
Tabel 4.14	Harapan responden terhadap Reliability	71
Tabel 4.15	Harapan Responden terhadap Assurance	72
Tabel 4.16	Harapan responden terhadap (tangible)	73
Tabel 4.17	Harapan Responden terhadap Empathy	74
Tabel 4.18	Harapan responden terhadap Responsiveness.....	75
Tabel 4.19	Nilai Kenyataan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.....	76
Tabel 4.20	Nilai Harapan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.....	77
Tabel 4.21	Nilai Servqual P Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.....	78
Tabel 4.22	Tingkat Kesesuaian Pelayanan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.	79
Tabel 4. 23	Nilai Rata-Rata dan GAP	81
Tabel 4.24	Nilai Rata-rata Diagram Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.....	82
Tabel 4.25	Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran A	82
Tabel 4.26	Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran B	84
Tabel 4.27	Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran C	85
Tabel 4.28	Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran D	85

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	40
3.1 Diagram IPA.	52
4.1 Diagram IPA Rumah Sakit Pertamina Ummi Rosnati	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner

Lampiran 2 : Surat Keputusan (SK) Penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi dari Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry.

Lampiran 3 : Surat Izin Melakukan Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry.

Lampiran 4 : Surat Izin Melakukan Penelitian dari RS. Pertamedika Ummi Rosnati Aceh

Lampiran 5 : Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh sikap yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pernyataan, dan keluhan konsumen. jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan (Kotler, 2008).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus dapat diketahui terlebih dahulu yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama ini apakah telah sesuai dengan harapan yang diinginkan atau tidak. Pihak perusahaan dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para konsumen melalui umpan balik yang diberikan konsumen kepada perusahaan tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, agar para konsumen merasa puas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Buchari (2013) yaitu, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Dengan adanya kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, tanpa melakukan kesalahan maka konsumen akan merasakan kepuasan yang diberikan oleh perusahaan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang telah dibutuhkan konsumen. Jadi, para staf dapat membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan dan membuat konsumen merasakan kepuasan pada perusahaan jasa.

Sementara itu Sangadji dan Sopiah (2013) mengemukakan aspek jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko. Dengan memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten dan memberikan jaminan dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman

bagi para konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan yang diberikan. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan. Dengan memberikan perhatian kepada konsumen dan kemudahan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan bisa membuat konsumen merasakan nyaman dan puas saat melakukan pemakaian jasa perusahaan. Produk- produk fisik (*tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Dengan adanya fasilitas yang lengkap, penampilan pegawai yang menarik dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seseorang atau kecewa seseorang yang dipicu dari suatu perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang sesuai seperti apa di inginkan oleh konsumen. Apabila kinerja pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang di inginkan maka konsumen akan merasa tidak puas. Dan apabila terjadi sebaliknya yaitu jasa atau produk sesuai dengan yang diinginkan konsumen , maka konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut (Kotler, 2007).

Kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualiatas dapat memberikan dorongan kepada konsumen menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan konsumen. kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan yang diharapkan konsumen (Tjiptono, Chandra dan Adriana 2012).

Konsumen yang mendapatkan layanan yang berkualitas dan melebihi harapan yang diinginkan maka konsumen akan merasakan senang dan puas sehingga akan kembali ke jasa yang sama, dan merekomendasikan ke orang lain dengan mengatakan hal-hal yang bersifat positif kepada calon konsumen lain serta akan mempertimbangkan ketika konsumen akan beralih menggunakan produk atau jasa lain (Kotler: 2000).

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam model Serqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka kenyataan atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dinyatakan (*perceived service*)(Tjiptono dan Chandra, 2005). Metode *Fuzzy Servqual* dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan. Berdasarkan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan didapatkan seluruh dimensi memiliki

nilai negatif. Dengan demikian apa yang diharapkan oleh pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan belum sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan (Sutinah dan Simamora, 2018).

Sedangkan Sambodo dan Dirgantara(2014) dalam kajiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen dengan Serqual Studi Kasus: Media Sosial Bhineka” mengemukakan bahwa adanya *gap* yang bernilai negatif dapat diartikan bahwakenyataan yang diterima oleh konsumen masih belum sesuai dengan harapan konsumen, perusahaan masih memiliki ruang untuk meningkatkan performa. Pelayanan yang paling besar *gap*-nya adalah pada dimensi *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang paling memberikan efek langsung terhadap kepuasan konsumen.

Fitriyanto (2018) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Analysis. Berdasarkan perhitungan GAP diketahui seluruh atribut masih bernilai negatif yang berarti terdapat jarak antara kinerja dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang ada di superindo dan pada perhitungan CSI yang telah dilakukan diketahui nilai kepuasan konsumen sebesar 81.73% nilai ini berada di skala 81% - 100% yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa “sangat puas” dengan pelayanan saat ini.

Mariska dan shihab Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap

Behaviour Intention. Dimensi *service quality* yang terdiri atas *tagible, reliability, responsiveness, assurance*, teruji mempengaruhi kepuasan konsumen. penelitian telah menguji dan menemukan pengaruh signifikan keempat dimensi *service quality* terhadap kepuasan konsumen. khusus untuk dimensi *emphy*, penelitian menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwadalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis, umumnya yang harus diperhatikan adalah orientasi pelanggan atau *costumer orientation*. Untuk dunia bisnis yang bergerak dibidang jasa, semisalnya Rumah Sakit kepuasan pelanggan juga harus mendapatkan perhatian dari pihak manajemen. Kepuasan yang dapat di rasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tumbuh kembangnya kegiatan bisnis.

Kepuasan yang dapat dirasakan oleh pasien adalah dapat dipengaruhi oleh pendekatan yang dilakukan staf rumah sakit tersebut, yaitu kualitas pelayanan perawatan yang diberikan perawat kepada pasien, fasilitas yang diberikan atau disediakan rumah sakit dapat memberikan kenyamanan dan rasa puas kepada pasien saat mereka harus dirawat di rumah sakit, prosedur administrasi yang baik dan tidak terlalu rumit dan cepat saat pasien pertama kali datang ke rumah sakit tersebut. Dari semua itu dapat mempengaruhi kepuasan yang dapat dirasakan oleh pasien (Winarno, 2015).

Kepuasan pasien di rumah sakit sangatlah penting karena hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang dapat dirasakan oleh pasien dan keluarga yang telah mengalami suatu tindakan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pasien dapat dikatakan puas apabila dia merasakan senang, puas karena antara harapan dan kenyataan yang di inginkan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi dan bahkan pelayanan yang berikan melebihi harapan yang di inginkan (Triyaningsih dan Sukoharjo, 2015).

Pada saat ini terjadinya persaingan di industri kesehatan sangat ketat karena banyaknya rumah sakit dan klinik kesehatan yang ada. Banyak masyarakat menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, maka dari sebab itu hal yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan (Rumah Sakit) adalah memberikan pelayanan yang bagus dari pihak rumah sakit kepada pasien, agar mereka merasa puas dengan memberikan pelayan yang baik atau sesuai dengan yang di inginkan oleh konsumen itu sendiri.

Berkembangnya jumlah rumah sakit di Banda Aceh membuat masyarakat dapat menentukan Rumah Sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih Rumah Sakit yang mereka nilai memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Maka oleh sebab itu setiap Rumah Sakit hendaknya berorientasi

pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Rumah Sakit Pertamedika merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Banda Aceh dan sekitarnya. Rumah Sakit Pertamedika berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Rumah sakit Pertamedika juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana dan prasarana kesehatan sesuai dengan visi Rumah Sakit Pertamedika agar menjadi Rumah Sakit pilihan masyarakat dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Tabel 1.1
Jumlah Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
dari Tahun 2016-2018.

Tahun	Rawat Inap	Poli	IGD
2016	5.442	11.361	7.038
2017	11.278	34.609	14.895
2018	11.093	53.861	15.826

Sumber: Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati, 2019.

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati mengalami peningkatan baik pasien rawat inap, poli maupun pasien yang masuk UGD. Hasil wawancara dengan beberapa pasien yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati diperoleh informasi bahwa masih ada dari segi pelayanan yang harus ditingkatkan terutama dari segi keramahan petugas medis, karena dengan keramahan yang baik akan membuat

pasien merasa puas dan senang saat berobat. Setiap pasien tentu mengharapkan pelayanan yang mereka peroleh sesuai dengan harapannya, adanya kesenjangan yang tinggi antara harapan dengan kenyataan menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan melihat perkembangan jumlah pasien di setiap tahunnya, menuntut pihak Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan jasa pelayanan sehingga keluhan dan kesenjangan dapat diminimalisir.

Penelitian ini penting untuk dikaji karena mengingat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati masih mengalami berbagai kendala dalam memberikan layanan sehingga membuat sebagian pasien mengeluh. Oleh karena itu perlu diketahui dimana letak dari kekurangan pelayanan tersebut, sehingga akan dapat diatasi. Dengan melihat fenomena diatas, penulis ingin meneliti lebih lanjut kesenjangan antara harapan dan kenyataan, yang sajikan dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dengan Metode *Service Quality*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka yang menjadi masalah penelitian adalah:

1. Bagaimanakesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah

Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *tangible* ?

2. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *reliability* ?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *responsiveness* ?
4. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *assurance* ?
5. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *empathy* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *tangible*.

2. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *reliability*.
3. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *responsiveness*.
4. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *assurance*.
5. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh ditinjau dari dimensi *empathy*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan dan dapat dipakai sebagai dasar

untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh akademisi lainnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyikapi masalah pelayanan yang ada pada Rumah Sakit.

1.5 Sistematika Pembahasan

sistematika pembahasan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Sebelum memasuki bab pertama dapat didahului dengan antara lain yaitu: Halaman judul, Halaman persetujuan, Halaman pengesahan, Halaman pernyataan keaslian, Halaman motto, Halaman persembahan, Halaman kata pengantar, Halaman daftar isi, Halaman daftar dan abstrak.

Pada bab pertama atau pendahuluan yang berisi beberapa sub bab yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

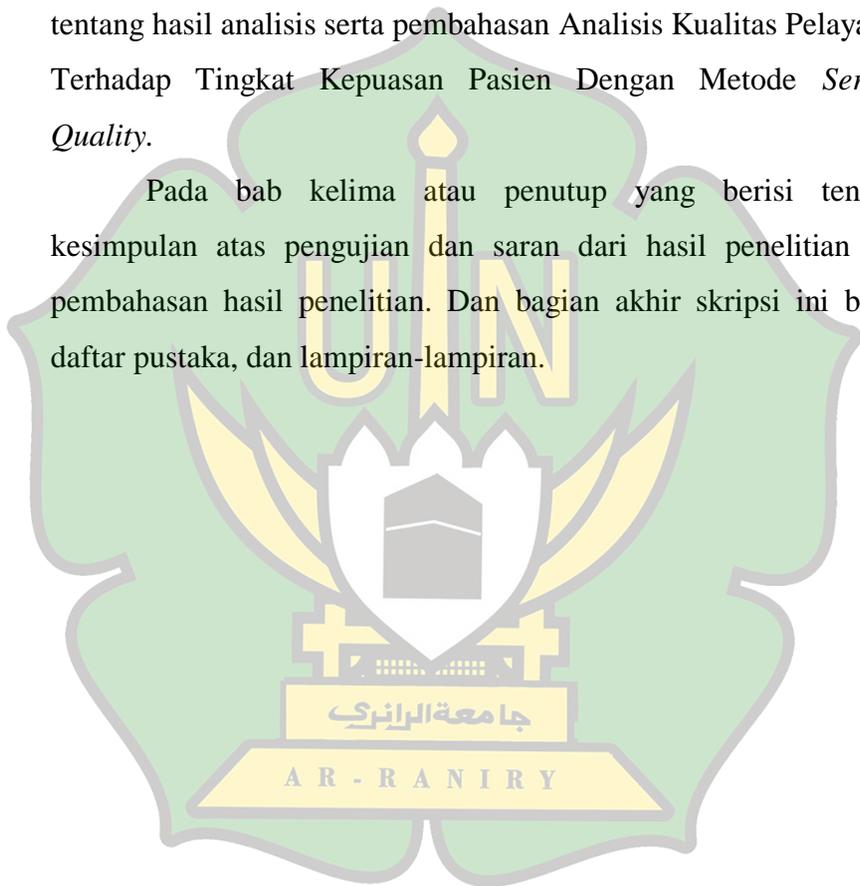
Pada bab kedua atau tinjauan pustaka dan landasan teori dapat membuat uraian tentang teori yang relevan dengan pokok pembahasan, penemuan penelitian terdahulu yang terkait dengan tema pembahasan kerangka berpikir dan hipotesis.

Pada bab ketiga metode penelitian yang dapat memuat secara rinci mengenai metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan

subjek penelitian, teknik pengumpulan data, definisi konsep dan variabel penelitian serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Pada bab keempat atau hasil dan pembahasan yang berisi tentang hasil analisis serta pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Metode *Service Quality*.

Pada bab kelima atau penutup yang berisi tentang kesimpulan atas pengujian dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Dan bagian akhir skripsi ini berisi daftar pustaka, dan lampiran-lampiran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Kotler (2000) definisi pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak orang lain, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut bisa saja terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang berada pada tingkatan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih tinggi.

Sedangkan menurut Pasuraman (2002) menyatakan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen. Keunggulan pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk-produk fisik.

Keunggulan pelayanan tidak dapat terwujud ada salah satu dari tersebut ada yang lemah.

Dalam Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah suatu fenomena yang menarik sebab dimensi dan indikatornya bisa jadi berbeda diantara orang-orang yang terlibat didalam pelayanan kesehatan tersebut. Untuk dapat mengatasi perbedaan dipakai suatu acuan yakni hakikat dasar dari penyelenggara pelayanan kesehatan yakni memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setia pasien (Azwar dan Azlul, 2001).

Menurut Garvin dan Lovelock (2004) menyatakan ada lima macam perfektif yang berkembang. Kelima macam perfektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perfektif tersebut yaitu:

1. Pendekatan transendental (*transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.

2. Pendekatan berbasis produk (*produk-based approach*)

Pendekatan ini menggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)
4. Pendekatan lainnya dalam perfektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada pandangan sehingga produk dapat memuaskan prioritas seseorang (contohnya: kualitas yang dirasakan (*perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
5. Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing- based approach*)

Perfektif ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply- based*) dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan kemaknufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan (*conformance to requairements*). Penentu kualitas dalam pendekatan ini adalah standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen pengguna (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dinyatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas pelayanan dinyatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas

pelayanan dinyatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk kepuasan konsumen. dengan adanya kualitas yang baik perusahaan harus memenuhi harapan-harapan konsumen dan memuaskan kebutuhan yang mereka inginkan. Akan tetapi meskipun definisi tersebut memihak pada konsumen bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. yang mana dalam menetapkan kualitas pelayanan perusahaan harus mempertimbangkan dan memerhatikan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam perusahaan (Febriani, 2012).

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan yang konsumen inginkan. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang bagus maka konsumen akan merasa puas dan sesuai dengan harapannya.

2.1.2. Faktor- Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Subagyo (2010) mengemukakan bahwa ada delapan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan pelanggan, yaitu;

1. Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.
2. *Relation marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang dapat saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
3. *Aftermarketing*, menitik beratkan pentingnya orientasi pada konsumen saat ini sebagai cara yang lebih mempengaruhi harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
4. Strategi retensi pelanggan, hampir sama dengan after marketing, strategi ini bertujuan untuk dapat meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan konsumen beralih pemasok.
5. *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
6. *Technology infusion strategi*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan service counter pelanggan.
7. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan menjadi empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan konsumen untuk mengontok perusahaan.

8. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah daeri kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

2.1.3 Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2006) ada empat karakteristik pelayanan yaitu:

1. *intangibility* (Tidak berwujud)

Pelayanan bersifat *intangible* yaitu tidak dapat dilihat, diraba,dirasakan,dicium, atau didengar sebelum dibeli. Hal yang dapat berhubungan dengan *intangibility* (tidak berwujud) merupakan pelayanan yang tidak dapat disimpan, tidak dapat dilindungi dengan hak paten, perusahaan tidak dapat dengan mudah dan cepat mempertunjukkan atau mengkomunikasikan suatu jasa, harga sukar ditetapkan.

2. *inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Inseparability merupakan pelayanan yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan tidak dapat dipisahkan. Interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan merrupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kunci keberhasilan bisnis jasa adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi atau keterlibatan pelanggan (pasien) dalam proses jasa dan juga fasilitas pendukung dan pemilihan lokasi yang tepat dalam arti dekat dan mudah dicapai pelanggan.

3. *Valiability* (Bervariasi)

Valiability yaitu pelayanan bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, yaitu banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut berkaitan dengan karakteristik *Valiability*, yaitu sangat sulit melakukan standarisasi dan pengendalian kualitas pelayanan.

4. *Perishability*

Perishability maksudnya pelayanan adalah komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini berarti apabila suatu pelayanan tidak digunakan maka pelayanan tersebut akan berlalu begitu saja.

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono Chandra dan Adriana (2011) yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya (eksistensi) kepada pihak luar (eksternal). Hal ini meliputi fasilitas fisik, contohnya: gedung, gudang dan lain-lainnya, Perlengkapan dan peralatan yang digunakan teknologi, serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemapuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Yakni pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini dapat meliputi beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu mengapresiasi dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan dapat memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2011) yang menentukan kualitas pelayanan mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

1. Indikator dari *tangibles* (berwujud) yaitu:

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- b. Kemudahan proses dan akses layanan
- c. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
- d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- e. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani konsumen

2. Indikator dari *reliability* (kehandalan) yaitu:

- a. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses melakukan pelayanan
- b. Kecermatan petugas dalam melayani konsumen
- c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam melakukan proses pelayanan
- d. Memiliki standar pelayanan yang jelas

3. Indikator dari *responsiveness* (ketanggapan) yaitu:

- a. Merespon setiap konsumen atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
- c. Petugas melakukan pelayanan yang cepat dan tepat

- d. Semua keluhan pelanggan dapat direspon yang baik oleh petugas.

4. Indikator *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam melakukan pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

5. Indikator *emphaty* (empati) yakni sebagai berikut:

- a. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- b. Mendahulukan kepentingan konsumen atau pemohon
- c. Petugas melayani dengan sikap yang ramah

2.1.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011) ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor-faktor tersebut yaitu:

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan

Langkah pertama yang perlu dilakukan dalam mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan adalah melakukan riset, selanjutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut. Dengan hal ini dapat diketahui posisi relatif perusahaan dimata konsumen dibandingkan para pesaing. Sehingga perusahaan dapat

mefokuskan upaya peningkatan kualitas pada determinan tersebut.

2. Mengelola Harapan Pelanggan

Satu hal yang dapat dijadikan pedoman dalam hal ini adalah “jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan akan tetapi berilah lebih dari yang dijanjikan”.

3. Mengelola Bukti (*Evidence*) Kualitas Pelayanan

Pengelolaan bukti kualitas pada pelayanan bertujuan untuk memperkuat kenyataan konsumen selama dan sesudah jasa diberikan. Jasa adalah kinerja yang tidak dapat dirasakan sebagai halnya barang, maka konsumen lebih banyak memperhatikan fakta-fakta *tangible* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Bukti kualitas dalam perusahaan jasa meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator, seperti apa jasa yang diberikan dan seperti apa yang telah diterima. Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik, penampilan pemberi jasa, perlengkapan dan peralatan untuk memberikan jasa dan sebagainya.

4. Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Dalam rangka menyampaikan kualitas jasa, membantu konsumen memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif. Konsumen yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik, sehingga keputusan mereka tercipta lebih tinggi.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas

Upaya untuk membentuk budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program pokok yang keterkaitan untuk membentuk budaya kualitas yaitu pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumberdaya manusia, standar kinerja, pengembangan karir, survei opini, pelakuan dan profit sharing.

6. Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Tapi sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang memerlukan otomatisasi. Perlu dihindari otomatisasi yang mencakup keseluruhan jasa.

7. Menindaklanjuti Jasa

Menindaklanjuti jasa dapat meringankan beban kualitas jasa pelayanan dalam memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan.

8. Mengembangkan Sitem Informasi Kualitas Jasa

Sistem informasi kualitas jasa yaitu suatu sistem yang menggunakan berbagai macam metode pendekatan dalam riset suatu perusahaan secara sistematis untuk dikumpulkan

dan disebarluaskan informasi kualitas jasa agar dapat mendukung dalam suatu pengambilan keputusan.

2.2. Kepuasan Konsumen

2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2005) kepuasan konsumen atau pasien merupakan suatu proses tingkatan produk dinyatakan sesuai dengan harapan pembeli. Yang artinya suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Apabila suatu produk atau jasa tersebut jauh dari harapan, maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika suatu produk atau jasa tersebut sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas.

Kepuasan Pasien merupakan perasaan senang dan puas pasien karena dapat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan (Indarjati, 2001). Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2000) kepuasan merupakan respon atau tanggapan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan. Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan kebutuhan konsumen.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat diketahui setelah konsumen menggunakan produk atau jasa yang kita tawarkan. Atau dengan kata lain perasaan

senang terhadap produk atau jasa karena kinerja sesuai dengan harapan yang di inginkan.

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoaadi, 2001) antara lain:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
3. Emosi, yaitu konsumen dapat merasa puas dan merasa yakin bahwa orang lain akan tertarik terhadap dia ketika menggunakan suatu produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tersebut.
4. Harga, yaitu nilai tukar suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi harga yang ditetapkan relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan tersebut.

5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.2.3. Ciri-ciri Konsumen yang Puas Terhadap Pelayanan

Kotler (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas yaitu:

1. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang positif atau baik mengenai produk penyedia jasa pelayanan.
2. Loyal terhadap produk atau jasa yaitu konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan melakukan membeli ulang dari pelayanan yang sama.
3. Memilih produk yang sama tidak mau menggunakan yang lain yakni ketika konsumen ingin membeli produk atau jasa yang lain maka tetap memilih yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

2.2.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menurut Kotler (2000) dapat dilakukan dengan beberapa metode yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem keluhan dan saran merupakan setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan agar dapat menyediakan kesempatan dan juga akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumen untuk dapat menyampaikan kritik dan saran, pendapat dan keluhan mereka. Tempat yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju dan perusahaan-perusahaan sekarang dapat membuat akun di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan-keluhan atau dapat melalui e-mail.

2. *Ghost shopping (mystery shopping)*

Salah satu metode yang ditempuh untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang dengan cara *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta untuk berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Berdasarkan pengalaman tersebut mereka kemudian diminta melaporkan hasil-hasil yang berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing biasanya para *ghost shoppers* diminta mengamati dengan seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik konsumen, menjawab pertanyaan konsumen dan menangani setiap keluhan konsumen. apabila memungkinkan ada baiknya pula jika para manager perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shoppers*

untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian.

3. *Lost customer analysis*

Hendaknya perusahaan menghubungi atau berkomunikasi dengan para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi dan supaya nantinya perusahaan dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan dalam perusahaan, akan tetapi pengawasan *customer lost rate* juga penting, hal ini dapat dilihat melalui peningkatan *customer lost rate* menampakkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumen.

4. Survei kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan metode survei (McNeal dan Lamb, dikutip dalam Peterson & Wilson (1992), baik survei melalui pos, email, telepon, *websites* maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan balikan secara langsung dari konsumen dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada konsumennya.

2.2.5. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tijiptono (2000) penilaian kepuasan konsumen dapat dilihat dari beberapa indikator adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja produk atau jasa yang disediakan perusahaan akan berpengaruh dengan kinerja pemasaran, karena bila kinerja sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi ekspektasi maka konsumen akan merasa puas.

2. Minat penggunaan ulang

Kemauan konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau menggunakan produk atau jasa perusahaan. Keinginan untuk melakukan penggunaan jasa ulang terjadi karena adanya pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

3. Ketersediaan untuk merekomendasikan

Ketersediaan konsumen dalam merekomendasikan produk ataupun jasa kepada teman, keluarga dan orang lain untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan. Dengan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain maka perusahaan telah berhasil melakukan pelayanan konsumen dengan baik.

2.2.6 Model *Service Quality*

Model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service*

quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2006) dalam penelitian mereka terhadap sektor jasa. Dalam model *service quality* kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Tjiptono, 2005). Menurut Parasuraman (2002) mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut yaitu:

1. Gap antara harapan konsumen dan kenyataan manajemen , yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan kenyataan manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini dapat terjadi karena informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi pelanggan, tidak teranalisis dengan baik pada permintaan baik buruknya atau tiadanya aliran informasi ke atas dari staf kontak pelanggan ke pihak manajemen.
2. Gap antara kenyataan manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standar gap*). Kesenjangan terjadi antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, kenyataan mengenai ketidaklayakan tidak memadainya standardisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*). Kesenjangan ini disebabkan oleh faktor-faktor berikut:
 - a. Ambiguitas pesan, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer dan tetap bisa memuaskan konsumen.
 - b. Konflik pesan, yaitu sejauh mana pegawai menyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
 - c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya
 - d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
 - e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan.,
 - f. Kontrol yang dirasakan (*perceived control*), yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
 - g. Kerja tim (*team work*), yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan untuk memuaskan konsumen secara bersama-sama dan terpadu.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan atas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan mengenai komunikasi pemasaran. Kesenjangan terjadi karena:
 - a. Tidak memadainya komunikasi horizontal

- b. Adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, yaitu adanya perbedaan kenyataan antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan (Sangadji dan Sopiah, 2013).

2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit

Tjiptono dan Chandra (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada konsumen menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan konsumen. kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan yang diharapkan konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2012).

Keunggulan-keunggulan yang dimiliki Rumah sakit tentu saja tidak terlepas dari kebutuhan dan keinginan konsumen. yang

mana konsumen akan memilih Rumah Sakit yang cenderung memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan. Kualitas pelayanan disebut sangat baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan disebut tidak baik jika konsumen mendapatkan pelayanan yang lebih buruk dari harapannya (Tjiptono, 2005).

Konsumen yang mendapatkan layanan yang berkualitas dan melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasakan senang dan puas sehingga akan kembali ke jasa yang sama, merekomendasikan ke orang lain dan mengatakan hal-hal yang bersifat positif kepada calon konsumen lain serta akan mempertimbangkan ketika konsumen akan beralih menggunakan produk atau jasa lain (Kotler, 2000).

Menurut Pasuruan, (2002) layanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek *reliability* (keandalan), *respnsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (produk-produk fisik). Kualitas layanan yang tinggi akan menyebabkan kepuasan konsumen yang tinggi karena layanan yang didapatkan sesuai bahkan melebihi harapan yang didapatkan konsumen.

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan proposal ini. terdapat beberapa

penelitian terdahulu yang akan mengarahkan penelitian diantaranya yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Solichah Supartiningasih (2017)	Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan	Penelitian ini menemukan bahwa <i>tangible</i> dan <i>assurance</i> berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pasien Rumah sakit Sarila Husada Sragen.	Variabel independen: Tampilan atau bukti fisik, Keandalan, Kepastian dan Empati	Objek penelitian untuk seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Banda Aceh.
2	Imroatul Khasanah dan Octarina Dina Pertiwi (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang	Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Dari hasil uji determinasi diperoleh nilai <i>adjusted R square</i> sebesar 0.716. Hal ini	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan jasa pada Rumah sakit.	metode pengumpulan data dan objek penelitian.

			<p>berarti sebesar 71,6 persen variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen tersebut yaitu, variabel wujud fisik, n kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan 28,4 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.</p>		
3	Ela Zakiya Muslichati (2015)	<p>Pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit buah hati di Kabupaten Kudus.</p>	<p>Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap konsumen, artinya semakin tinggi kualitas layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus semakin meningkat. Ada pengaruh positif dan signifikan inovasi layanan terhadap</p>	<p>Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan pada Rumah Sakit.</p>	<p>Variabel independen dan metode penelitian.</p>

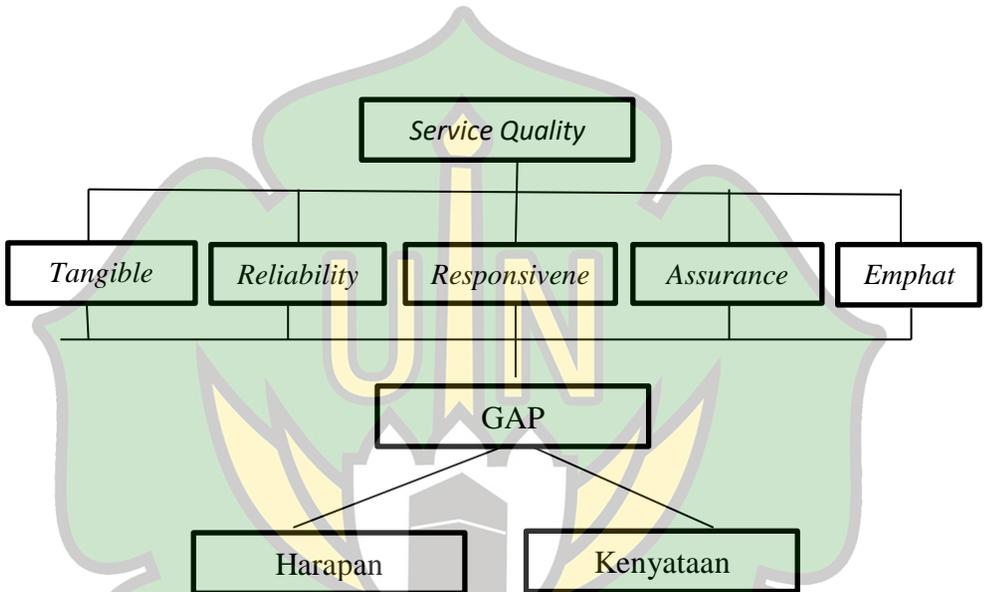
			kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi inovasi layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus semakin meningkat.		
4	Umi Arifah, (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta	<i>Profesionalism, Reliability, Attitudes, Accessibility, Service recovery</i> , dan <i>servicecape</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, terbukti kebenarannya. Dan variabel <i>servicecape</i> merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.	Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, Jenis dan sumber data yang digunakan data primer.	Variabel independen , Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder.
5	Nilasari Eswika dan Istiatin (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana	Berdasarkan uji F dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh simultan (secara bersama-sama) antara Kualitas	Mempunyai variabel yang sama yaitu: pada Y: kepuasan konsumen dan pada X : fisik, kehandalan,	Pada teknik analisis data menggunakan regresi berganda, dan tempat penelitian

		Motor Sukoharjo.	<p> pelayanan yang mencakup variabel <i>tangible</i> (wujud fisik), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empathy</i> (empati) terhadap kepuasan konsumen Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Berdasarkan uji t diketahui terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan yang mencakup variabel <i>tangible</i> (wujud fisik), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan) <i>empathy</i> (empati) terhadap kepuasan konsumen Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. </p>	ketanggapan, jaminan, empati.	pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo.
--	--	------------------	--	-------------------------------	---

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2019

2.4 Kerangka Pemikiran

Agar mempermudah kajian penelitian ini, peneliti membuat kerangka pemikiran terkait variabel-variabel yang menjadi penelitian ini, seperti yang terdapat pada gambar di bawah ini



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari kerangka pemikiran di atas dapat dilihat bahwa *Service quality* yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* ingin melihat kesenjangan yang di rasakan oleh konsumen yang meliputi harapan dan kenyataan. Kajian ini menggunakan metode *Service quality* penting dilakukan agar diketahui aspek-aspek pelayanan apa saja yang selama ini belum dapat memenuhi harapan masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh (Sugiyono, 2012). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field reseach* (pendekatan lapangan).

3.2 Lokasi dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Banda Aceh di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dengan mengambil sampel pasien di Rumah Sakit tersebut. Alasan pemilihan lokasi ini karena visi Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati yang berwawasan Islami dengan pelayanan prima. Dengan berwawasan Islami dan pelayanan prima seperti visi Rumah Sakit peneliti ingin melihat apakah sudah dapat memuaskan pasien atau sesuai dengan harapan pasien, dan belum pernah ada penelitian dengan topik yang sama pada lokasi penelitian ini. Ruang lingkup yang akan diteliti adalah pelayanan rumah sakit yang ditinjau dari dimensi pelayanan yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, dan produk-produk fisik (*tangibles*).

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

Sejalan dengan penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus. Sumber data primer didapatkan adalah secara langsung dari responden dengan melakukan pembagian kuesioner kepada pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode observasi dan kuesioner.

3.4.1 Observasi

Menurut Emzir (2011) observasi adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian, atau dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidahnya. Adapun yang diamati dalam penelitian ini terdiri pelayanan yang diberikan karyawan serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Rumah Sakit Pertamedika.

3.4.2 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner

adalah cara pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Responden dapat memberi jawaban dengan mengisi kuesioner tersebut kemudian hasilnya diukur dengan menggunakan skala likert. Skala liker merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan kenyataan seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Untuk mengukur skala liker pada penelitian ini ada 5 yaitu:

1. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)
2. Nilai 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
3. Nilai 3 untuk jawaban kurang setuju (KS)
4. Nilai 4 untuk jawaban setuju (S)
5. Nilai 5 untuk jawaban sangat tidak setuju (SS)

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 80.780 orang.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi . pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi.

Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan perhitungan Rumus Slovin (Sugiyono, 2012), yaitu:

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

$$n = \frac{80.780}{80.780(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 99,87636004 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi 100 Sampel.}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

d= toleransi ketidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (dalam penelitian ini 10%).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan

dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel (Sugiyono, 2012).

3.6 Variabel Penelitian

3.6.1 Variabel Independen

Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah variabel *predictor*, yang merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif dan negatif (Sugiyono, 2012). Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

3.6.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen, Sugiyono (2012). Dalam penelitian ini penelitiannya adalah kepuasan konsumen (pasien).

3.6.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pengertian dari variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat dilihat (Azwar, 2001). Menurut Hardiansyah (2011) indikator dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bukti Langsung (*Tangibles*) (X_1)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya (eksistensi) kepada pihak luar (eksternal). Hal ini meliputi fasilitas fisik, contohnya: gedung, gudang dan lain-lainnya, Perlengkapan dan peralatan yang digunakan teknologi, serta penampilan pegawainya.

Indikatornya yaitu:

- a. Tempat tidur yang nyaman
- b. Kebersihan ruang inap
- c. Perawat yang berpenampilan rapi
- d. Peralatan medis yang canggih
- e. Kelengkapan perlengkapan medis
- f. Memiliki tabung oksigen

2. Variabel Kehandalan (*reliability*) (X_2)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Dari pengertian tersebut indikatornya yaitu:

- a. Dokter memiliki diagnosis yang akurat
- b. Jam kunjung dokter tepat waktu
- c. Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada
- d. Pelayanan tanpa kesalahan.

3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X_3)

Adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dari pengertian tersebut indikatornya yaitu:

- a. Kecepatan menanggapi keluhan pasien
- b. Menanggapi keluhan dengan baik
- c. Kecepatan melayani permintaan medis
- d. Memberikan saran dengan bijaksana

4. Variabel jaminan (*assurance*) (X_4)

Yakni pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini dapat meliputi beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Dari pengertian tersebut indikatornya yaitu:

- a. Dokter yang ahli di bidangnya
- b. Perawat yang selalu bersikap ramah
- c. Perawat yang dapat diandalkan
- d. Perawat yang selalu bersikap sopan.

5. Variabel empati (*emphaty*) (X_5)

Yaitu mengapresiasi dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan dapat memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Dari pengertian tersebut indikatornya yaitu:

- a. Perhatian khusus secara tulus
- b. Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati memahami kebutuhan pasien
- c. Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

6. Variabel kepuasan konsumen (Y)

Menurut Kotler (2005) kepuasan konsumen merupakan suatu proses tingkatan produk dipresepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Yang artinya suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Apabila suatu produk atau jasa tersebut jauh dari harapan, maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika suatu produk atau jasa tersebut sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Indikatornya adalah:

- a. Secara umum pasien merasa puas berada di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
- b. Pasien merasa senang berinteraksi dengan perawat Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
- c. Pasien akan merekomendasikan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
- d. Pasien tetap akan memilih Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati sebagai jasa layanan kesehatan dibandingkan Rumah Sakit lain.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Umar (2005) semakin tinggi validitas suatu alat ukur semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 22. Adapun ketentuan nilai uji validitas menurut Arikunto (2002) ialah sebagai berikut

1. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh dari analisis dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi pada table dengan tingkat kepercayaan yang telah dipilih.
2. Dibuat suatu ukuran tertentu, suatu instrument dinyatakan valid bila harga koefisien $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dinyatakan valid, apabila $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 22.

3.8 Perhitungan Nilai *Servqual*

Penilaian kualitas jasa menggunakan modal *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para konsumen untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan kenyataan, skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing konsumen dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, 2001).

$$\text{Skor servqual} = \text{Skor kenyataan} - \text{skor harapan}$$

Kualitas jasa suatu perusahaan pada kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden, dengan jalan menghitung rata-rata *servqual* mereka pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi kualitas jasa (Tjiptono, 2012).

3.8.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan menghasilkan suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan. Menurut Supranto (2000), sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum x^i}{n} \quad \text{dan} \quad Y_i = \frac{\sum y^i}{n}$$

Dimana:

- X_i = rata-rata skor tingkat kepuasan
 Y_i = rata-rata skor tingkat kepentingan
 ΣX_i = total skor untuk tingkat kepuasan
 ΣY_i = total skor untuk tingkat kepentingan
 n = jumlah responden

Dimana \bar{x} merupakan rata-rata dari skor tingkatan kepuasan seluruh atribut dan \bar{y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y}{k}$$

Dimana:

K = Banyaknya item yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

3.8.2 Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Agar dapat mengklasifikasikan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), maka perlu dibentuk grafik GAP yang terdiri dari empat kuadran sehingga dapat menentukan aspek-aspek apa saja yang sudah sesuai antara harapan dan pernyataan, seperti di bawah ini.

Y Kepentingan/Harapan	
Prioritas utama A	Pertahankan Prestasi B
C Prioritas Rendah	D Berlebihan
X Kenyataan Kinerja/Kenyataan	

Sumber: Tjiptono dan Gregorius (2011)

Gambar 3.1
Diagram IPA

Keterangan:

Menurut Gregorius (2011), adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja p dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

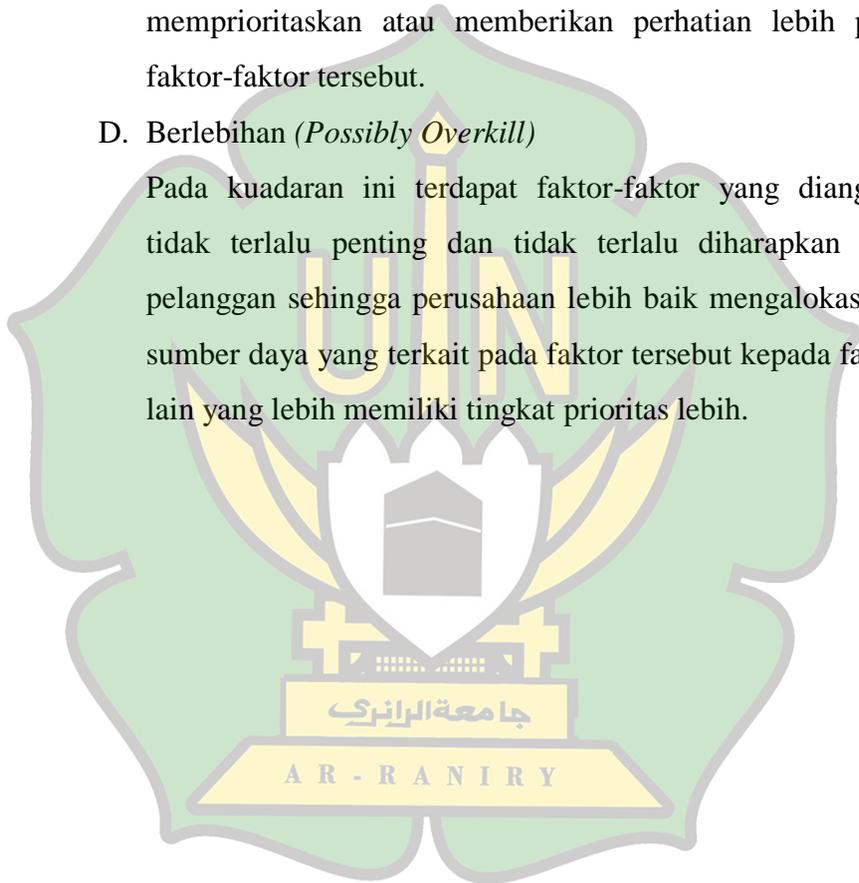
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kenyataan atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum RS. Pertamedika Ummi Rosnati Aceh

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Aceh (RSPUR) merupakan Rumah Sakit KSO antara PT. Rosnati dan PT. Pertamina Bina Medika (Pertamedika) IHC. Soft Launching dilaksanakan pada 22 Desember 2015. RSPUR hadir sebagai pilihan dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat yang membutuhkan rumah sakit berkualitas, pelayanan kesehatan lengkap dengan fasilitas yang bermutu, serta sumber daya manusia yang ramah dan profesional.

PT Pertamina Bina Medika (Pertamedika) adalah anak rumah sakit PT Pertamina (Persero) yang bergerak dalam bisnis kesehatan seluruh Indonesia. Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati atau biasa disingkat serta dikenal dengan RSPUR merupakan Rumah Sakit umum swasta Tipe C milik Universitas Abulyatama. Letaknya yang strategis, yaitu berlokasi di Jalan Sekolah No.5 Desa Labui Gampoeng Ateuk Pahlawan Kecamatan Baiturrahman Banda Aceh, memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan karena berada di pusat kota Banda Aceh.

4.1.2 Visi dan Misi RS. Pertamedika Ummi Rosnati Aceh

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka pihak Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Aceh mencanangkan visi dan misinya, yaitu sebagai berikut:

a. Visi

Rumah Sakit berwawasan Islami dengan pelayanan prima 2021, pusat pendidikan berkualitas dalam membangun generasi Khairu Ummah.

b. Misi

1. Melaksanakan dan mengembangkan pelayanan kesehatan dengan profesional dan komprehensif berdasarkan nilai-nilai islami baik rawat jalan maupun rawat inap.
2. Menjalankan pelayanan kesehatan dijiwai dengan semangat melayani dengan hati, sehat milik bersama dan pelayanan prima.
3. Melaksanakan pelayanan kesehatan yang professional dengan berpegang pada etika rumah sakit dan etika kedokteran serta menjunjung tinggi nilai-nilai yang Islami.
4. Melaksanakan penelitian dan pendidikan kedokteran, keperawatan dan bidang kesehatan lainnya secara berkesinambungan untuk peningkatan pelayanan prima di bidang kesehatan secara profesional.

5. Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit sesuai dengan perkembangan dan tuntutan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
6. Mengembangkan manajemen rumah sakit yang profesional yang mampu mengantisipasi dinamika perubahan masyarakat, perkembangan rumah sakit, perkembangan IPTEK, dan tuntutan pelayanan dan pendidikan kesehatan secara profesional.
7. Melaksanakan pengabdian pada masyarakat baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, melalui pelayanan rumah sakit dan pelayanan kesehatan yang professional dan handal di masyarakat.

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan kemampuan kuesioner dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen/kuesioner (Afifudin, 2009). Sudarmanto (2005) berpendapat bahwa kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrument atau tingkat angket dinyatakan valid, apabila:

3. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh dari analisis dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi pada table dengan tingkat kepercayaan yang telah dipilih.

4. Dibuat suatu ukuran tertentu, suatu instrument dinyatakan valid bila harga koefisien $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dinyatakan valid, apabila $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka tidak valid (Arikunto, 2002).

Hasil pengujian instrumen penelitian dari segi validitas *item-total statistics* terhadap 100 responden sebagaimana tertera pada tabel berikut, menunjukkan bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai korelasi r lebih besar dari 0,197 (lihat tabel r_{tabel} (0,05) pada lampiran). Dengan demikian berarti item pernyataan untuk semua variabel adalah valid. Ringkasan dari hasil uji validitas disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Uji Validitas Instrumen

Dimensi	Kenyataan				Dimensi	Harapan				
	Atribut	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket		Atribut	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket	
Reliability (Kehandalan)	X1	0,169	0,197	Valid	Reliability (Kehandalan)	Y1	0,6	0,19	Valid	
	X2	0,639	0,197			Y2	74	7		Valid
	X3	0,427	0,197			Y3	0,6	0,19		Valid
Assurance (Jaminan)	X4	0,360	0,197	Valid	Assurance (Jaminan)	Y4	0,3	0,19	Valid	
	X5	0,49	0,197			Y5	21	7		Valid
	X6	0,52	0,197			Y6	0,3	0,19		Valid
Tangible (Bukti Fisik)	X7	0,696	0,197	Valid	Tangible (Bukti Fisik)	Y7	0,3	0,19	Valid	
	X8	0,471	0,197			Y8	68	7		Valid
	X9	0,707	0,197			Y9	0,3	0,19		Valid
	X10	0,388	0,197			Y10	34	7		Valid
	X11	0,668	0,197			Y11	0,4	0,19		Valid

				Valid			0,452	0,197	
				Valid			0,649	0,197	
Empathy (Perhatian)	X12	0,538	0,197	Valid	Empathy (Perhatian)	Y12	0,626	0,197	Valid
	X13	0,580	0,197	Valid		Y13	0,626	0,197	Valid
	X14	0,61	0,197	Valid		Y14	0,654	0,197	Valid
				Valid			0,393	0,197	
Responsiveness (Daya Tanggap)	X15	0,718	0,197	Valid	Responsiveness (Daya Tanggap)	Y15	0,626	0,197	Valid
	X16	0,516	0,197	Valid		Y16	0,626	0,197	Valid
	X17	0,684	0,197	Valid		Y17	0,450	0,197	Valid
				Valid			0,646	0,197	

Sumber: Hasil Koesioner Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya dinyatakan valid, karena mempunyai koefisien korelasi di atas dari nilai kritis korelasi *product moment* yaitu sebesar 0,197 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kostruk-konstruk (Baktiar, 2010). Indikator atau alat ukur dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat digunakan untuk meramalkan

(*predictability*). Dengan demikian alat ukur tersebut akan memberikan hasil pengukuran yang tidak berubah-ubah dan akan memberikan hasil yang serupa apabila digunakan berkali-kali. Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang tidak bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih-milih jawaban tertentu. Instrument yang reliabel akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

Selanjutnya, hasil pengujian instrument penelitian dari segi reliabilitas *item-total statistics* terhadap 100 responden. Output hasil dari uji reliabilitas menggunakan program *SPSS Statistic 17.0* ringkasan dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas

Dimensi	Koef. Validitas		Nilai Kritis	Keterangan	
	Harapan (E)	Kinerja (P)		Harapan (E)	Kinerja (P)
Tangible (Bukti Fisik)	0,629	0,764	0,6	Reliabel	Reliabel
Reliability (Kehandalan)	0,700	0,735	0,6	Reliabel	Reliabel
Responsiveness (Daya Tanggap)	0,695	0,684	0,6	Reliabel	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,608	0,654	0,6	Reliabel	Reliabel
Empathy (Perhatian)	0,694	0,696	0,6	Reliabel	Reliabel

Sumber: Hasil Koesioner Diolah, 2019

Hasil perhitungan uji reabilitas dengan menggunakan software SPSS dapat dilihat pada Cronbach's Alpha. Data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Hasil ini dikatakan reliabel karena nilai koefisien validitas harapan dan kenyataan $>$ dari nilai kritis yang ditentukan.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien yang memanfaatkan jasa Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dalam bertransaksi terdiri dari berbagai kalangan, baik laki-laki dan perempuan. Jika dilihat dari persentase jenis kelamin pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati yang penulis jadikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	28	28%
2	Perempuan	72	72%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 di atas maka dapat dijelaskan bahwa rata-rata responden pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh berjenis kelamin perempuan. Dari 100 (100%) responden terdapat 72% responden berkelamin perempuan dan hanya 28% responden berkelamin laki-laki.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik setelah jenis kelamin adalah rentang usia, di mana usia responden diklasifikasikan ke dalam empat golongan yaitu golongan ≤ 20 tahun, 21-40 tahun, 41-60 tahun, kemudian ≥ 60 tahun. Dari hasil kuesioner yang diperoleh maka terlihat beragam usia yang menjadi Pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Tabel 4.4 di bawah memperlihatkan persentase usia responden pada penelitian ini.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤ 20 tahun	0	0
2	21-40 tahun	14	14%
3	41-60 tahun	38	38%
4	≥ 60 tahun	52	52%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka terlihat bahwa pada rentang usia di bawah 20 tahun tidak ada satupun yang menjadi responden, namun rentang usia responden dimulai dari rentang usia di atas 21 tahun sampai dengan di atas 41 tahun. Rincian persentase 14% pada rentang usia 21-30, 38% pada rentang usia 31-40 tahun, 52% pada rentang usia diatas 41 tahun. Rata-rata nasabah yang menjadi responden berusia pada rentang usia diatas 41 tahun.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan pasien pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati tentunya beragam, namun dikelompokkan ke dalam 6 jenis pekerjaan umum yaitu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, IRT, Mahasiswa Wiraswasta, Pihak rumah sakit dan lainnya. Persentase

jenis pekerjaan responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	20	20%
2	Pegawai Swasta	22	22%
3	IRT	15	15%
4	Wiraswasta	20	20%
5	Pihak rumah sakit	15	15%
6	Mahasiswa	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa dominan pekerjaan responden yang didapat adalah pegawai swasta, dimana persentasenya 22% untuk jenis pekerjaan Pegawai swasta, PNS 20%, wiraswasta 20%, IRT 15%, pedagang 15% dan mahasiswa 8%. Pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh yang menjadi responden pada penelitian ini didominasi oleh Pegawai Swasta.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Rumah Sakit Lain

Penggunaan rumah sakit Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati di kalangan pasien. Adapun persentase jenis penggunaan rumah sakit selain Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dikalangan responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6
Distri Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan
Rumah Sakit Lain

No.	Penggunaan Rumah sakit	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	45	45%
2	Tidak	65	65%

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menggunakan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dan tidak rumah sakit lain. Hal ini diketahui dari 100% responden terdapat 65% responden menggunakan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati untuk berobat dan hanya 45% yang menggunakan rumah sakit selain Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh untuk berobat

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Terkait tempat tinggal responden juga mempengaruhi para pasien memanfaatkan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Berdasarkan hasil koesiner diketahui persentase tempat tinggal responden sebagai berikut.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

No	Tempat Tinggal	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dalam Area Banda Aceh	79	79%
2	Di luar Area Banda	21	21%

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menggunakan jasa Rumah Sakit Pertamedika Ummi

Rosnati berasal dari Kota Banda Aceh. Dari 100% terdapat 79% asal Banda Aceh dan hanya 21% responden dari luar Banda Aceh.

4.3 Hasil Analisis Data

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian, dan membahas langkah-langkah pengolahan data metode *service quality* (Servqual). Variabel penelitian diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh oleh pasien yang menggunakan layanan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dan kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

4.3.1 Analisis Frekuensi Jawaban Responden Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Kuesioner di sebarakan kepada 100 responden dianalisis untuk melihat jumlah (frekuensi) atas jawaban yang diberikan. Dari 17 pertanyaan yang diajukan menghasilkan skor rata-rata (*mean*) untuk masing-masing variabel dan dapat diinterpretasikan berdasarkan panjang kelas (Sudjana, 2005:47). Interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Interpretasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden

Nilai	Keterangan
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 - 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Kurang Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sudjana (2005:47)

Untuk lebih jelasnya hasil kenyataan responden terhadap masing-masing indikator, berikut ini adalah kriteria penilaian frekuensi kenyataan dan harapan:

1. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan Responden Dilihat dari Sisis *Reliability* (Kehandalan) Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Kenyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5), dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{(20 \times 5) + (30 \times 4) + (40 \times 3) + (10 \times 2) + (0 \times 1)}{100}$$

$$\frac{100 + 120 + 120 + 20}{100}$$

$$= 360$$

Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9
Kenyataan responden terhadap *Reliability*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata	
		5	4	3	2	1		
1	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	20	30	40	10	0	3,6%	
2	Jam kunjung dokter tepat waktu	0	4	50	40	6	2,52%	
3	Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada	15	48	30	7	0	3,78%	
	Total	35	82	120	57	6		
	Rata-Rata <i>Reliability</i>							3,3%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobat keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel kehandalan yaitu sebesar 3,3%. Namun pada poin nomor 2 terdapat jumlah nilai yang rendah sebesar 2,52% karena jam kunjung dokter yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah kurang baik.

2. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan Responden Dilihat dari Sisis *Assurance* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Kenyataan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10

Kenyataan Responden terhadap Assurance

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Dokter yang ahli dibidangnya	25	55	18	2	0	4,03%
2	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	0	18	55	27	0	2,91%
3	Perawat yang dapat diandalkan	10	20	50	20	0	3,2%
	Total	35	93	123	49	0	
	Rata-Rata Assurance						3,38%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobat keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 3,38%. namun pada poin nomor 2 terdapat jumlah nilai yang rendah sebesar 2,91% karena perawat yang tidak selalu bersikap ramah dan sopan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah kurang baik.

3. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan Responden Dilihat dari Sisis *Tangible* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Kenyataan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor

5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11
Kenyataan responden terhadap (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-rata
		5	4	3	2	1	
1	Tempat Tidur yang nyaman	5	30	55	10	0	3,3%
2	Kebersihan ruang inap	51	27	22	0	0	4,29%
3	Perawat yang berpenampilan rapi	57	29	14	0	0	4,43%
4	Peralatan medis yang canggih	5	10	58	17	10	2,83%
5	Memiliki tabung oksigen yang cukup dan siap digunakan	53	33	14	0	0	4,39%
	Total	171	129	163	27	10	
	Rata-Rata <i>Tangible</i>						3,84%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobot keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 3,84%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. adalah baik.

4. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan Responden Dilihat dari Sisis *Empathy* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Kenyataan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Kenyataan Responden terhadap *Empathy*

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Tim medis yang memberikan perhatian kepada setiap pasien	45	33	22	0	0	4,23%
2	Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh memahami kebutuhan pasien	45	38	17	0	0	4,28%
3	Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan	47	30	23	0	0	4,24%
Total		137	101	62	0	0	
Rata-Rata <i>Empathy</i>							3,58%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobat keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel *empathy* yaitu sebesar 3,58%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah baik.

5. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan Responden Dilihat dari Sisis *Responsiveness* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Kenyataan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Kenyataan responden terhadap *Responsiveness*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Kecepatan menanggapi keluhan pasien	48	36	16	0	0	4,32%
2	Menanggapi keluhan dengan baik	54	26	20	0	0	4,34%
3	Memberikan saran bijaksana	47	38	12	0	0	4,23%
	Total	149	100	48	0	0	
Rata-Rata <i>Responsiveness</i>							4,29 %

Sumber : Data Diolah (2019).

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobat keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel *responsiveness* yaitu sebesar 4,29%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah sangat baik.

6. Tanggapan Responden Terhadap Harapan Dilihat dari Sisi *Reliability* (Kehandalan) Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Harapan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14
Harapan responden terhadap *Reliability*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	70	30	0	0	0	4,7%
2	Jam kunjung dokter tepat waktu	80	20	0	0	0	4,8%
3	Biaya yang dipungut sesuai ketentuan	50	48	2	0	0	4,48%
Total		200	98	2	0	0	
Rata-Rata <i>Reliability</i>							4,66%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobot keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel *Reliability* yaitu sebesar 4,66%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobot di Rumah Sakit Pertamedika

Umni Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah sangat baik.

7. Tanggapan Responden Terhadap Harapan Dilihat dari Sisi Assurance Pada Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh

Harapan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15
Harapan Responden terhadap Assurance

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Dokter yang ahli dibidangnya	39	50	11	0	0	4,28%
2	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	45	55	0	0	0	4,45%
3	Perawat yang dapat diandalkan	38	46	16	0	0	4,22%
	Total	122	151	27	0	0	
Rata-Rata Assurance							4,31%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobot keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh bernilai baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel Assurance yaitu sebesar 4,31%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobot di Rumah Sakit Pertamedika Umni

Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah sangat baik.

8. Tanggapan Responden Terhadap Harapan Dilihat dari Sisi *Tangible* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Harapan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.16
Harapan responden terhadap (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Tempat Tidur yang nyaman	40	55	5	0	0	4,35%
2	Kebersihan ruang inap	40	36	24	0	0	4,16%
3	Perawat yang berpenampilan rapi	34	49	17	0	0	4,17%
4	Peralatan medis yang canggih	58	42	0	0	0	4,58%
5	Memiliki tabung oksigen yang cukup dan siap digunakan	32	52	16	0	0	4,16%
Total		204	234	62	0	0	
Rata-Rata <i>Tangible</i>							4,28%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobot keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel

Tangible yaitu sebesar 4,28%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah sangat baik.

9. Tanggapan Responden Terhadap Harapan Dilihat dari Sisi *Empathy* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Harapan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17
Harapan Responden terhadap *Empathy*

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Rata-rata
		5	4	3	2	1	
1	Tim medis yang memberikan perhatian kepada setiap pasien	42	58	0	0	0	4,42%
2	Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh memahami kebutuhan pasien	36	44	20	0	0	4,16%
3	Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan	38	62	0	0	0	4,38%
Total		116	164	20	0	0	
Rata-Rata <i>Empathy</i>							4,32%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobot keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel *Empathy* yaitu sebesar 4,32%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobot di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah baik.

10. Tanggapan Responden Terhadap Harapan Dilihat dari Sisi *Responsiveness* Pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Harapan responden terhadap masing-masing pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban berkisar antara sangat tidak setuju (dengan skor 1) sampai dengan sangat setuju (dengan skor 5). Tinggi rendahnya terhadap item pernyataan dapat dilihat dari jawaban masing-masing responden pada Tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18
Harapan responden terhadap *Responsiveness*

No	Pernyataan	SS	RS	KS	TS	STS	Rata-Rata
		5	4	3	2	1	
1	Kecepatan Menanggapi keluhan pasien	57	43	0	0	0	4,57%
2	Menanggapi keluhan dengan baik	63	38	0	0	0	4,62%
3	Memberikan saran yang bijaksana	47	53	0	0	0	4,47%
	Total	166	134	0	0	0	
	Rata-Rata <i>Responsiveness</i>						4,55%

Sumber : Data Diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang berobat keperluan sehari-hari di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh bernilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata variabel *Responsiveness* yaitu sebesar 4,55%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit adalah sangat baik.

4.3.2 Perhitungan Nilai Kenyataan yang diterima Pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Nilai aktual (kenyataan) menunjukkan penilaian kualitas layanan yang diterima pasien. Berikut contoh perhitungan nilai kenyataan untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 100 responden.

$$\begin{aligned}\sum X_i &= (20 \times 5) + (30 \times 4) + (40 \times 3) + (10 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 100 + 120 + 120 + 20 \\ &= 360\end{aligned}$$

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\begin{aligned}X_i &= \frac{360}{100} \\ &= 3,6\end{aligned}$$

Tabel 4.19
Nilai Kenyataan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
Banda Aceh

Pertanyaan	Nilai Skor ($\sum X_i$)	Nilai Kenyataan Pasien (X_i)
Item 1	360	3,6
Item 2	252	2,52
Item 3	378	3,78
Item 4	403	4,03
Item 5	291	2,91
Item 6	320	3,2
Item 7	330	3,3
Item 8	429	4,29
Item 9	443	4,43
Item 10	283	2,83
Item 11	439	4,39
Item 12	442	4,42
Item 13	428	4,28
Item 14	424	4,24
Item 15	432	4,32
Item 16	434	4,34
Item 17	423	4,23

Sumber: Data Diolah (2019)

4.3.3 Perhitungan Nilai Harapan Pasien Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Nilai harapan menunjukkan besarnya harapan pasien terhadap kualitas yang akan diterimanya. berikut contoh perhitungan nilai harapan pasien untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 100 responden.

$$\begin{aligned}
 \sum Y_i &= (70 \times 5) + (30 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 350 + 120 + 0 + 0 + 0 \\
 &= 470
 \end{aligned}$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{470}{100}$$

$$= 4,7$$

Tabel 4.20
Nilai Harapan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
Banda Aceh

Pertanyaan	Nilai Skor ($\sum Y_i$)	Nilai Harapan Pasien (Y_i)
Item 1	470	4,7
Item 2	480	4,8
Item 3	448	4,48
Item 4	428	4,28
Item 5	445	4,45
Item 6	422	4,22
Item 7	435	4,35
Item 8	416	4,16
Item 9	417	4,17
Item 10	458	4,58
Item 11	416	4,16
Item 12	442	4,42
Item 13	416	4,16
Item 14	438	4,38
Item 15	457	4,57
Item 16	462	4,62
Item 17	447	4,47

Sumber: Data Diolah (2019)

4.3.4 Perhitungan Nilai *SERVQUAL*

Nilai gap per item pertanyaan didapatkan berdasarkan selisih dari nilai kenyataan dan nilai harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Untuk melihat hasil

perhitungan nilai gap per item pertanyaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21
Nilai *Servqual P* Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati
Banda Aceh

Dimensi	Pertanyaan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)
<i>Reliability</i>	Item 1	3,6	4,7	-1,1
	Item 2	2,52	4,8	-2,28
	Item 3	3,78	4,48	-0,7
<i>Assurance</i>	Item 4	4,03	4,28	-0,25
	Item 5	2,91	4,45	-1,54
	Item 6	3,2	4,22	-1,02
<i>Tangibel</i>	Item 7	3,3	4,35	-1,05
	Item 8	4,29	4,16	0,13
	Item 9	4,43	4,17	0,26
	Item 10	2,83	4,58	-1,75
	Item 11	4,39	4,16	0,23
<i>Empathy</i>	Item 12	4,23	4,42	-0,19
	Item 13	4,28	4,16	0,12
	Item 14	4,24	4,38	-0,14
<i>Responsiveness</i>	Item 15	4,32	4,57	-0,25
	Item 16	4,34	4,62	-0,28
	Item 17	4,23	4,47	-0,24
	Rata-rata	3,81	4,41	-0,6
Gap Minimum				-0,7
Gap Maksimum				0,26

Sumber: Data Diolah (2019)

Dari tabel di atas diketahui bahwa pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dilihat dari 5 dimensi

Servqual memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,81 dan nilai rata-rata harapan 4,41 sehingga masih terdapat rata-rata gap -0,6. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pasien dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.

Tabel di atas juga menunjukkan terdapat item yang bernilai positif dan negatif. Artinya terdapat sebagian item yang sudah memenuhi kepuasan konsumen dan sebagian item belum mampu memenuhi kepuasan konsumen. Pada variabel *reliability* yakni item 1, 2, 3 dan *assurance* yakni item 4,5,6 atau seluruh item bernilai negatif artinya belum mampu memenuhi kepuasan konsumen. Pada variabel *tangible* hanya terdapat dua item yang bernilai negatif yakni item nomor 7 dan 10. *Empathy* menunjukkan item 12 dan 14 bernilai negatif sedangkan pada variabel *Responsiveness* yang terdiri dari item 15, 16 dan 17 juga bernilai negatif.

Sedangkan variabel yang bernilai positif artinya sudah memenuhi kepuasan konsumen ialah *tangible* yang terdiri dari item 8, 9 dan 11 dan pada variabel *empathy* sebanyak satu item yakni nomor 13. Adapun ketentuan perhitungan tingkat kesesuaian per item pertanyaan ialah dengan cara sebagai berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Yi = \frac{360}{470} \times 100$$

$$= 76,59$$

Tabel 4.22
Tingkat Kesesuaian Pelayanan Rumah Sakit Pertamedika
Ummi Rosnati

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Pasien (%)	Keterangan
Item 1	76,59%	Sesuai
Item 2	52,5%	Kurang Sesuai
Item 3	84,37%	Sangat Sesuai
Item 4	94,15%	Sangat Sesuai
Item 5	65,39%	Cukup
Item 6	75,82%	Sesuai
Item 7	75,81%	Sesuai
Item 8	103,12%	Sangat Sesuai
Item 9	106,23%	Sangat Sesuai
Item 10	61,79%	Cukup
Item 11	105,52%	Sangat Sesuai
Item 12	95,70%	Sangat Sesuai
Item 13	102,88%	Sangat Sesuai
Item 14	96,80%	Sangat Sesuai
Item 15	94,52%	Sangat Sesuai
Item 16	93,93%	Sangat Sesuai
Item 17	94,63%	Sangat Sesuai

Sumber: Data Diolah (2019)

Tingkat kesesuaian, ditentukan beberapa kategori yang akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian tersebut, yaitu kategori sangat sesuai (80%-100%), kategori sesuai (70%-79%), kategori cukup (60%-69%), kategori kurang sesuai (50%-59%), dan kategori kurang sesuai (50%-59%), dan kategori tidak sesuai (0%-49%) (Astuti, 2015). Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa banyak pasien yang merasa pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh terdapat 12 item sangat sesuai dengan harapan, 3 item sesuai harapan dan 2 item dalam kategori cukup. Dari hasil pembahasan nilai rata-rata

dari masing-masing dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.23
Nilai Rata-Rata dan GAP

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	GAP
1	<i>Reliability</i>	3,3	4,66	-1,36
2	<i>Assurance</i>	3,38	4,31	-0,93
3	<i>Tangible</i>	3,84	4,28	-0,44
4	<i>Empathy</i>	3,58	4,32	-0,74
5	<i>Responsiveness</i>	4,29	4,55	-0,26

Sumber: Data Diolah (2019)

4.3.5 Diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati

Langkah-langkah sebelum memetakan data ke diagram IPA (*Importance Performance Analysis*), adalah terlebih dahulu dengan menentukan nilai rata-rata setiap atribut yaitu \bar{X} dan \bar{Y} , dimana nilai perhitungannya telah kita peroleh dari perhitungan yang dilakukan sebelumnya. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24

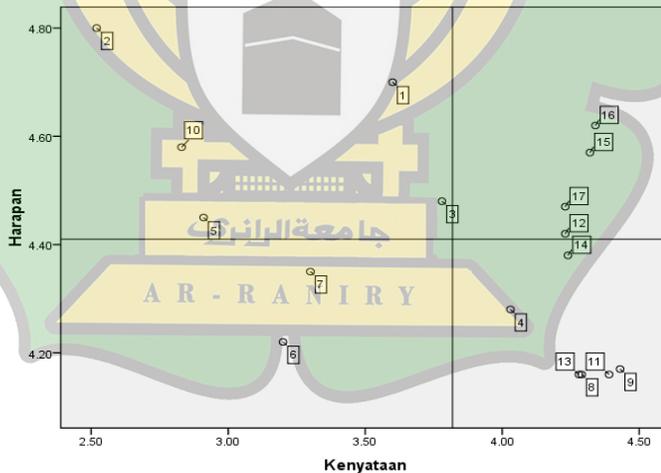
Nilai Rata-rata Diagram Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati

No	Pertanyaan	Skor Kenyataan	Skor Harapan
1	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	3,6	4,7
2	Jam kunjung dokter tepat waktu	2,52	4,8
3	Biaya yang dipungut sesuai dengan ketentuan yang ada	3,78	4,48
4	Dokter yang ahli dibidangnya	4,03	4,28
5	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	2,91	4,45
6	Perawat yang dapat diandalkan	3,2	4,22
7	Tempat Tidur yang nyaman	3,3	4,35

No	Pertanyaan	Skor Kenyataan	Skor Harapan
8	Kebersihan ruang inap	4,29	4,16
9	Perawat yang berpenampilan rapi	4,43	4,17
10	Peralatan medis	2,83	4,58
11	Memiliki tabung oksigen cukup dan siap digunakan	4,39	4,16
12	Tim medis yang memberikan perhatian kepada pasien	4,23	4,42
13	Rumah Sakit Pertamedika memahami kebutuhan pasien	4,28	4,16
14	Rumah Sakit Pertamedika tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	4,24	4,38
15	Kecepatan Menanggapi keluhan pasien	4,32	4,57
16	Menanggapi keluhan dengan baik	4,34	4,62
17	Memberikan saran bijaksana	4,23	4,47

Sumber : Data Diolah (2019)

Adapun hasil pembagian setiap atribut setiap kuadran ditampilkan pada gambar 4.1 sebagai berikut:



Gambar 4.1
Diagram IPA Rumah Sakit Pertamedika

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan pasien akan tetapi kinerja rumah sakit dinilai belum memuaskan sehingga pihak rumah sakit perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram IPA didapat hasil atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan, dimana atribut tersebut dinilai tidak memuaskan para pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Atribut yang harus diperbaiki adalah atribut yang berada pada kuadran A. Adapun atribut yang harus diperbaiki pada kuadran A adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran A

Atribut	Pernyataan
1	Dokter memiliki diagnosis yang akurat
2	Jam kunjung dokter tepat waktu
3	Biaya yang dipungut sesuai peraturan yang ada
5	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan
10	Peralatan medis yang canggih

Sumber: Data Diolah (2019)

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pasien sehingga rumah sakit wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Untuk atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh pihak rumah sakit setelah dilakukannya perhitungan menggunakan

diagram IPA adalah atribut-atribut yang berada kuadran B, karena pada atribut yang berada pada kuadran B dianggap pasien sudah dapat memenuhi apa yang mereka inginkan. Adapun atribut yang harus dipertahankan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.26
Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran B

Atribut	Pernyataan
12	Tim media yang memberikan perhatian kepada setiap pasien
15	Kecepatan menanggapi keluhan pasien
16	Menanggapi keluhan yang baik
17	Memberikan saran bijak sana

Sumber: Data Diolah (2019)

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kenyataan atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pasien sehingga rumah sakit tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Atribut yang memiliki penilaian yang rendah karena atribu-atribut ini kurang dianggap penting oleh pasien dan rumah sakit juga tidak memberikan pelayanan atau perhatian khusus, atribut ini dianggap tidak memberikan dampak yang besar bagi rumah sakit. Adapun atribut-atribut yang berada pada kuadran C adalah sebagai berikut:

Tabel 4.27
Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran C

Atribut	Pernyataan
6	Perawat yang dapat diandalkan
7	Tempat tidur yang nyaman

Sumber: Data Diolah (2019)

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga rumah sakit lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih. Untuk atribut yang ada pada kuadran D adalah atribut yang tidak dianggap penting bagi pasien namun bagi rumah sakit memberikan pelayanan yang berlebihan sehingga atribut ini dianggap berlebihan. Namun, tidak tertutup kemungkinan atribut ini juga akan mendapat perhatian yang lebih dari pasien pada Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh Adapun atribut yang berada pada kuadran D adalah sebagai berikut:

Tabel 4.28
Hasil Perhitungan Diagram IPA pada kuadran D

Atribut	Pernyataan
4	Dokter ahli dibidangnya
8	Kebersihan di ruang inap
9	Perawat penampilan rapi
11	Memiliki tabung oksigen yang cukup dan siap digunakan
13	Rumah sakit memahami kebutuhan pasien

Sumber: Data Diolah (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) akan memberikan gambaran sejauh mana atribut tersebut melalui skor rata-rata kenyataan (X) dan harapan (y) pasien yang berobat Rumah Sakit

Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Hasil skor rata-rata kenyataan (X) dan harapan (y) pasien adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{K}$$

$$= \frac{3,81}{17}$$

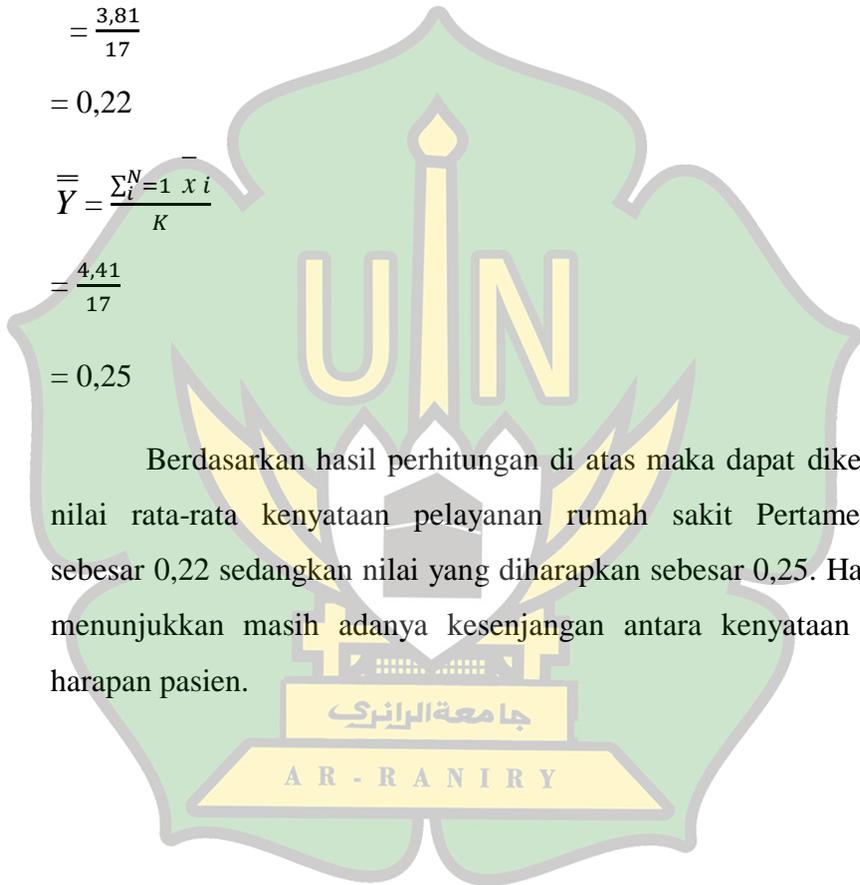
$$= 0,22$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{K}$$

$$= \frac{4,41}{17}$$

$$= 0,25$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui nilai rata-rata kenyataan pelayanan rumah sakit Pertamedika sebesar 0,22 sedangkan nilai yang diharapkan sebesar 0,25. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kenyataan dan harapan pasien.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

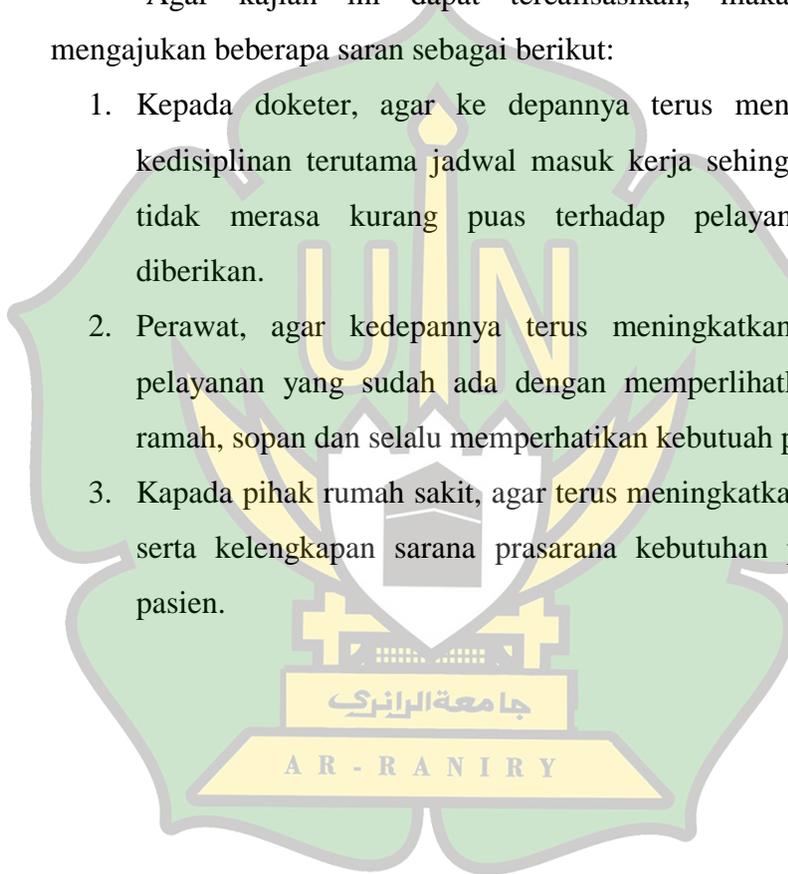
1. Dilihat dari dimensi *Reliability* harapan > kenyataan yang berarti terjadi kesenjangan GAP sebesar $-1,36$. Hal ini berarti Rumah Sakit Pertamedika belum mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Dilihat dari dimensi *Assurance* harapan > kenyataan yang berarti terjadi kesenjangan GAP sebesar $-0,93$. Hal ini berarti Rumah Sakit Pertamedika belum memiliki kapasitas pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri pasien kepada rumah sakit.
3. Dilihat dari dimensi *Tangible* harapan > kenyataan yang berarti terjadi kesenjangan GAP sebesar $-0,44$. Hal ini berarti Rumah Sakit Pertamedika belum dapat memberikan pelayanan fisik terutama sarana dan prasarana bagi pasien.
4. Dilihat dari dimensi *empathy* harapan > kenyataan yang berarti terjadi kesenjangan GAP sebesar $-0,74$. Hal ini berarti Pasien belum merasa puas terhadap perhatian pihak Rumah Sakit Pertamedika saat melakukan perawatan.
5. Dilihat dari dimensi *Responsiveness* harapan > kenyataan yang berarti juga terjadi kesenjangan GAP sebesar $-0,26$. Hal ini

berarti Rumah Sakit Pertamedika belum mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien.

5.2 Saran

Agar kajian ini dapat terealisasikan, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada dokter, agar ke depannya terus meningkatkan kedisiplinan terutama jadwal masuk kerja sehingga pasien tidak merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Perawat, agar kedepannya terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan memperlihatkan sikap ramah, sopan dan selalu memperhatikan kebutuhan pasien.
3. Kepada pihak rumah sakit, agar terus meningkatkan kualitas serta kelengkapan sarana prasarana kebutuhan pelayanan pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifuddin, (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka
- Arifah, Umi (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta*. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti, 2015, Analisis Pengaruh Bahan Tambah Kapur Terhadap Karakteristik RAP (*Reclaimed Asphalt Pavement*), Tugas Akhir, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Azwar, & Azlul. (2001). "Manajemen Pelayanan Kesehatan". Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Buchari, (2013), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta.
- Dirgantara, H.B dan Sambodo, (2014). Penerapan Model Importance Performance Analysis Dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhinneka.com. *Kalbiscientia Jurnal Sains dan Teknologi*. Vol.2 No.1. Page 52-62
- Ela Zakiya Muslichati, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layananterhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Di Kabupaten Kudus, Skripsi. Semarang: UNS
- Emzir, (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta. Rajawali.
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy Offset, Yogyakarta.

- Febriani, V. A. (2012). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Fitiyanto, (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo). Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Garvin dan Lovelock. (2004). Strategi Marketing. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2006). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Keempat". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregorius, (2011), Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah. (2011). "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya". Yogyakarta: Gava Media.
- Indarjati. (2001). "Kepuasan Konsumen. Pranata No 1 Tahun IV".
- Khasanah, Imroatul, & Pertiwi, O. D. (2010). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabet Semarang. Jurnal Ilmu Ekonomi ASET.
- Kotler dan Keller. (2006). Manajemen Pemasaran edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey, Indeks
- Kotler, P. (2000). "Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen". Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). "Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2". Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2007). "Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 1". Jakarta: Indeks.

- Kotler, P. (2008). "Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2". Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. (2001). "Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek"
- Nilasari Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo, jurnal EMBA, Vol.1, No.4.
- Parasuraman, (2002). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi.
- Peterson dan Wilson (1992). http://repository.upi.edu/operator/upload/s_mpp_055314_chapter2.pdf.
- Sangadji, Mamang, E., & Sopiah. (2013). "Perilaku Konsumen Pendekatan Praktik Disertai Himpunan Jurnal Penelitian". Yogyakarta: ANDI.
- Subagyo (2010). Marketing In Business. edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sudarmanto, (2005). Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supartiningsih, Solichah. (2017). Kualitas Pelayanan an kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen dan Manajemen Rumah Sakit. Vol. 6 No.1 page.9-15.
- Supranto M. A. (2000). Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1, Edisi Keenam. Erlangga, Jakarta.
- Sutinah, E. dan Simamora, O. S. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. Jurnal Informatika. 5 (1), 90-101
- Sugiyono. (2012). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2010). "Strategi Pemasaran Edisi 2". Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2011). "Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2". Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). "Service, Quality dan Satisfaction". Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). "Pemasaran Strategi". Yogyakarta: ANDI.
- Triyaningsih dan Sukaharjo, (2014). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Informatika edisi September 2014 Vol 1. No.2 : 31-38.
- Umar, (2005). Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Winarno, (2015), 'The Effects of Competence and Motivation on Employee Performance at PT Pos Indonesia Bandung Cilaki Head Office', Journal Conference on Business, Marketing, and Information System Management.
- Zeithaml, V. A. (2000). "Service Marketing 2nd Edition Integrating Customer Focus". New York: McGraw-Hill Inc.
- Zeithaml, Bitner, Gremler. (2006). "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm", Singapore, The MCGraw-Hill Companies
- Zeithaml, Bitner, Gremler, (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing. Vol 60.

KUESIONER ANGKET

Responden yang terhormat

Saya Nailis Zakia, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ilmu Ekonomi (S1) Universitas Islam Negeri Ar-raniry, sedang melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality*. Saya memohon untuk dapat memberikan informasi secara lengkap dan akurat. Informasi yang diperoleh hanya akan digunakan untuk penelitian dan akan dirahasiakan, dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang akan disediakan.

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)
- 6.

A. Karakteristik Responden

No. responden: **جامعة الرانيري**

Usia : **AR - RANIRY**

Pekerjaan :
Mahasiswi S₁ / S₂ / S₃

IRT

PNS

Lainnya

MASTER TABEL VALIDITAS

NO	TANGGAPAN TERHADAP KENYATAAN																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
1	5	2	5	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5
2	5	2	4	4	3	2	4	4	5	2	5	5	5	4	3	3	3
3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3
4	3	4	5	4	2	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5
5	3	2	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4
6	4	4	2	4	2	5	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5
7	5	2	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4
8	3	2	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5
9	4	3	4	4	3	5	3	5	5	2	4	5	3	5	5	5	4
10	5	1	5	4	2	2	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4	5
11	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3
12	4	2	4	4	3	2	4	4	5	3	4		5	5	3	5	5
13	5	3	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4
14	4	3	3	4	3	3	4	3	5	2	4	4	4	5	3	3	5

15	3	3	5	4	2	4	3	4	5	3	5	3	3	3	5	5	5
16	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4
17	5	4	5	5	3	5	3	5	3	2	4	3	4	3	3	3	5
18	5	2	5	4	2	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4
19	4	2	4	4	3	2	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5
20	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	5
21	3	2	5	3	2	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4
22	3	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
24	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5
25	3	2	4	4	2	5	4	5	4	2	5	3	4	3	5	4	3
26	5	2	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5
27	4	3	3	5	4	3	3	5	4	1	5	3	4	4	5	5	4
28	4	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5
29	3	3	5	3	2	4	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5
30	5	2	4	4	2	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5
31	3	2	4	4	3	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5

32	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	5	3	4	5	4	5	5
33	4	3	4	4	2	2	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4
34	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4
35	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3
36	4	2	5	4	3	3	3	5	4	1	5	3	4	5	3	3	4
37	4	3	4	5	3	4	3	5	5	2	3	5	5	5	5	4	3
38	3	2	5	4	4	2	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5
39	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3
40	2	2	4	5	2	5	3	3	5	3	5	4	3	5	3	3	4
41	4	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5
42	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4
43	2	3	4	5	4	2	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	5
44	5	1	4	4	2	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4
45	3	2	3	4	3	3	2	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5
46	4	2	3	4	4	3	3	4	3	1	5	4	4	5	5	5	4
47	3	3	4	5	2	2	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	5
48	5	3	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	4	4	5	3
49	5	1	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4

50	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5
51	3	2	3	5	2	2	3	3	5	3	4	3	3	5	5	5	4
52	4	1	4	3	4	4	4	5	5	2	3	4	5	5	4	3	5
53	4	2	3	4	3	2	3	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4
54	5	2	3	5	2	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
55	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5
56	4	3	4	5	2	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4
57	4	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4
58	3	2	4	4	3	3	2	4	5	1	5	4	5	5	5	4	5
59	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3
60	4	2	3	5	3	2	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5
61	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4
62	3	3	4	5	3	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	4	5
63	4	3	4	4	2	3	2	5	3	3	3	5	3	4	4	5	4
64	3	3	3	4	3	2	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
65	5	2	2	4	2	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5
66	3	2	2	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	5	5	4	5
67	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4

68	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
69	4	2	4	5	3	3	2	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5
70	3	2	3	4	3	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3
71	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	4	3
72	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5
73	3	3	3	3	3	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5
74	4	3	4	4	2	3	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4
75	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	4
76	4	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5
77	3	2	3	4	2	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3
78	3	2	3	3	3	3	5	3	4	2	4	5	5	3	4	5	4
79	3	3	2	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5
80	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4
81	2	3	3	4	3	3	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	3
82	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4
83	2	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
84	3	1	3	4	2	2	3	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5
85	3	2	4	3	3	3	2	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3

86	2	2	3	4	2	3	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5
87	3	2	2	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4
88	2	3	4	3	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4
89	3	3	3	4	2	2	4	5	4	2	4	4	5	5	5	4	5
90	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4
91	3	3	2	2	3	3	2	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4
92	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5
93	2	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
94	3	3	3	2	3	3	2	5	5	2	5	3	4	3	4	5	5
95	2	3	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5
96	3	2	3	5	2	3	4	5	3	2	4	5	5	3	4	4	5
97	2	2	3	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4
98	3	1	3	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	4	5	3
99	3	2	4	1	2	3	3	5	3	2	5	3	4	5	5	4	4
100	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

No	Jumlah				
	SS	S	KS	TS	STS
1	20	30	40	10	0
2	0	4	50	40	6
3	15	48	30	7	0
4	25	55	18	2	0
5	0	18	55	27	0
6	10	20	50	20	0
7	5	30	55	10	0
8	51	27	22	0	0
9	57	29	14	0	0
10	5	10	58	17	10
11	53	33	14	0	0
12	45	33	22	0	0
13	45	38	17	0	0
14	47	30	23	0	0
15	48	36	16	0	0
16	54	26	20	0	0
17	47	38	12	0	0

MASTER TABEL VALIDITAS

NO	TANGGAPAN TERHADAP HARAPAN																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	3	2	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4
6	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5
7	5	2	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4
8	3	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4
9	4	3	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5
10	5	1	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5
12	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
13	5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5
14	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
15	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5

16	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
17	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5
18	5	2	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	2	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
20	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
21	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5
22	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4
23	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5
24	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4
25	3	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	2	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
27	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5
28	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
29	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5
30	5	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4
31	3	2	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5
32	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5

34	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
35	5	3	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5
36	4	2	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
38	3	2	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4
39	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
40	2	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4
41	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
42	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4
43	2	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
44	5	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
45	3	2	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5
46	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
47	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
48	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4
49	5	1	4	5	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5
50	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
51	3	2	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5

52	4	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
53	4	2	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
54	5	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5
55	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
56	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
57	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
58	3	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
59	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
61	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4
62	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
63	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
64	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5
65	5	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
66	3	2	2	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5
67	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
68	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5
69	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4

70	3	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
71	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
73	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
74	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5
75	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
76	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
77	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4
78	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
79	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
81	2	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
82	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
83	2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4
84	3	1	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4
85	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
86	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
87	3	2	2	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5

88	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
90	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
91	3	3	2	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4
92	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5
93	2	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4
94	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4
95	2	3	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5
96	3	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
97	2	2	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4
98	3	1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5
99	3	2	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4
100	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

No	Jumlah				
	SS	S	KS	TS	STS
1	70	30	0	0	0
2	80	20	0	0	0
3	50	48	2	0	0
4	39	50	11	0	0
5	45	55	0	0	0
6	38	46	16	0	0
7	40	55	5	0	0
8	40	36	24	0	0
9	34	49	17	0	0
10	58	42	0	0	0
11	32	52	16	0	0

12	42	58	0	0	0
13	36	44	20	0	0
14	38	62	0	0	0
15	57	43	0	0	0
16	63	37	0	0	0
17	47	53	0	0	0

