

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden dengan uji frekuensi, dari pengujian data kuisisioner hasil jawaban responden yang berjumlah 80 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Diketahui hasil gambaran pada kuesioner karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan pendidikan terakhir. Hasil pengolahan data dengan uji frekuensi tersebut yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20-29 Tahun	15	18,8%
30-39 Tahun	31	38,8%
40-49 Tahun	22	27,5%
>50 Tahun	12	15,0%
Total	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara, paling banyak berusia 30-39 Tahun yang berjumlah 31 responden atau sebesar 38,8%, artinya

sebagian besar pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara dalam penelitian memiliki berusia 30-39 Tahun

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	40	50,0%
Perempuan	40	50,0%
Total	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara, berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berjumlah 40 responden atau sebesar 50,0%, artinya sebagian besar pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara dalam penelitian berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	6	7,5%
SLTA	18	22,5%
SLTP	10	12,5%
D3	16	20,0%
S1	30	37,5%
Total	80	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara, paling banyak memiliki Pendidikan terakhir S1 yang berjumlah 30 responden atau sebesar 38,8%, artinya sebagian besar pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara dalam penelitian memiliki pendidikan terakhir S1

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 4.4

Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Reliability											
1	Tenaga Kesehatan IGD memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan (efisien)	1	1,3	5	6,3	34	42,5	28	35,0	12	15,0
2	Hasil pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan IGD akurat	0	0,0	5	6,3	31	38,8	29	36,3	15	18,8
3	Tenaga kesehatan IGD mampu menjalankan tugasnya dengan baik	1	1,3	3	3,8	20	25,0	36	45,0	20	25,0
4	Pelayanan tenaga kesehatan IGD dilakukan dengan segera	2	2,5	10	12,5	28	35,0	27	33,8	13	16,3
5	Prosedur administrasi berlangsung teratur dengan baik	1	1,3	3	3,8	22	27,5	30	37,5	24	30,0
Responsiveness											
1	Tenaga Kesehatan memberikan tanggapan yang baik sesuai keinginan pasien	0	0,0	0	0,0	7	8,8	32	40,0	41	51,3
2	Tenaga Kesehatan IGD bersedia mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien	0	0,0	5	6,3	23	28,8	27	33,8	25	31,3
3	Tenaga Kesehatan IGD mudah ditemui	0	0,0	0	0,0	13	16,3	33	41,3	34	42,5
4	Tenaga kesehatan IGD memberikan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan sesuatu	0	0,0	2	2,5	19	23,8	30	37,5	29	36,3
5	Tenaga kesehatan melakukan tindakan medis dengan segera	1	1,3	5	6,3	11	13,8	29	36,3	34	42,5

<i>Assurance</i>											
1	Tenaga Kesehatan IGD mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya	0	0,0	2	2.5	23	28.8	30	37.5	25	31.3
2	Tenaga Kesehatan IGD mampu memberikan informasi tentang penanganan medis	0	0,0	6	7.5	18	22.5	32	40.0	24	30.0
3	Tenaga Kesehatan IGD tulus dalam melayani pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pasien	2	2.5	5	6.3	26	32.5	28	35.0	19	23.8
4	Biaya administrasi rumah sakit Bhayangkara Lampung sesuai dengan pelayanan yang diterima	0	0,0	3	3.8	22	27.5	35	43.8	20	25.0
5	Tenaga kesehatan IGD memiliki sikap dapat dipercaya	0	0,0	7	8.8	25	31.3	36	45.0	12	15.0
<i>Empathy</i>											
1	Tenaga Kesehatan IGD mudah berkomunikasi dengan pasien	4	5.0	24	30.0	29	36.3	9	11.3	14	17.5
2	Tenaga Kesehatan IGD peduli terhadap pasien dan keluarga	0	0,0	8	10.0	34	42.5	24	30.0	14	17.5
3	Tenaga Kesehatan IGD mampu melakukan pendekatan dengan memahami keluhan pasien	2	2.5	12	15.0	29	36.3	22	27.5	15	18.8
4	Tenaga IGD tidak membiarkan pasien menunggu lama	1	1.3	19	23.8	32	40.0	20	25.0	8	10.0
5	Tenaga kesehatan IGD segera melakukan tindakan bila keadaan darurat	0	0,0	6	7.5	22	27.5	30	37.5	22	27.5

Kepuasan Pasien											
1	Kualitas pelayanan yang diberikan Tenaga Kesehatan IGD sesuai dengan harapan pasien	1	1.3	2	2.5	15	18.8	33	41.3	29	36.3
2	Prosedur pasien IGD mudah dimengerti	2	2.5	5	6.3	21	26.3	20	25.0	32	40.0
3	Peralatan alat kesehatan IGD yang digunakan masih layak pakai	0	0,0	1	1.3	12	15.0	28	35.0	39	48.8
4	Bila memerlukan pelayanan kesehatan IGD saya akan berobat lagi ke Rumah sakit Bhayangkara	0	0,0	1	1.3	12	15.0	32	40.0	35	43.8
5	Tenaga kesehatan IGD mampu berkomunikasi baik pada pasien dan keluarga	0	0,0	2	2.5	20	25.0	30	37.5	28	35.0

Sumber : Data diolah, 2022

1. Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terkait hasil uji frekuensi variabel *reliability* diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 5, yaitu Prosedur administrasi berlangsung teratur dengan baik, sebanyak 24 responden atau sebesar 30,0%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 1, yaitu Tenaga Kesehatan IGD memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan (efisien), sebanyak jumlah 12 responden atau sebesar 15,0%.
2. Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terkait hasil uji frekuensi variabel *responsiveness* diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 1, yaitu Tenaga Kesehatan memberikan tanggapan yang baik sesuai keinginan pasien, sebanyak 41 responden atau sebesar 51,3%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 2, yaitu Tenaga Kesehatan IGD bersedia mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien, sebanyak jumlah 25 responden atau sebesar 31,3%

3. Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terkait hasil uji frekuensi variabel *assurance* diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 1, yaitu Tenaga Kesehatan IGD mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya, sebanyak 25 responden atau sebesar 31,3%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 5, yaitu Tenaga kesehatan IGD memiliki sikap dapat dipercaya, sebanyak jumlah 12 responden atau sebesar 15,0%
4. Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terkait hasil uji frekuensi variabel *empathy* diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 5, yaitu Tenaga kesehatan IGD segera melakukan tindakan bila keadaan darurat, sebanyak 22 responden atau sebesar 27,5%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 4, yaitu Tenaga IGD tidak membiarkan pasien menunggu lama, sebanyak jumlah 8 responden atau sebesar 10,0%
5. Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden terkait hasil uji frekuensi variabel kepuasan diatas, pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 3, yaitu Peralatan alat kesehatan IGD yang digunakan masih layak pakai, sebanyak 39 responden atau sebesar 48,8%, dan jawaban sangat setuju terkecil terdapat pada pernyataan 5, yaitu Tenaga kesehatan IGD mampu berkomunikasi baik pada pasien dan keluarga, sebanyak jumlah 28 responden atau sebesar 35,0%

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{Tabel}	Kondisi	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	Pernyataan 1	0,850	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 2	0,820	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 3	0,851	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 4	0,659	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 5	0,740	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 1	0,895	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 2	0,762	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 3	0,878	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 4	0,773	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 5	0,867	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
<i>Assurance</i>	Pernyataan 1	0,881	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 2	0,839	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 3	0,777	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 4	0,655	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 5	0,743	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
<i>Empathy</i>	Pernyataan 1	0,690	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 2	0,850	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 3	0,742	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 4	0,772	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 5	0,836	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
Kepuasan pasien	Pernyataan 1	0,841	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 2	0,704	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 3	0,930	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 4	0,800	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid
	Pernyataan 5	0,809	0,361	r _{hitung} > r _{Tabel}	Valid

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang bersangkutan dengan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan, memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel *reliability*, *responsiveness*,

assurance, *empathy* dan kepuasan, menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	0,841	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i>	0,891	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
<i>Assurance</i>	0,840	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
<i>Empathy</i>	0,836	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Kepuasan	0,874	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.6 diatas nilai cronbach's alpha, variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan berada pada rentan 0,8000 – 1,0000, Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan memiliki reliabilitas dengan kategori sangat tinggi

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Untuk mengetahui data normal atau mendekati normal bisa dilakukan dengan Uji Non Parametrik One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test pada SPSS. Hasil perhitungan uji normalitas sebagai berikut,

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	0,348	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Responsiveness</i>	0,366	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Assurance</i>	0,344	0,05	Sig > Alpha	Normal
<i>Empathy</i>	0,052	0,05	Sig > Alpha	Normal
Kepuasan	0,356	0,05	Sig > Alpha	Normal

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 One-Sample Kolmogorov Test-Smirnov diatas, menunjukkan bahwa nilai variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan memiliki tingkat signifikan diperoleh data sig > Alpha maka variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan berasal dari populasi berdistribusi normal.

4.3.2 Hasil Uji Linieritas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linear dan uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi ataupun regresi linear. Hasil uji linearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut,

Tabel 4.9
Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
<i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan	0,833	0,05	Sig > Alpha	Linier
<i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan	0,802	0,05	Sig > Alpha	Linier
<i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan	0,419	0,05	Sig > Alpha	Linier
<i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan	0,111	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Data Diolah, 2022

1. *Reliability* Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity* $0,833 > 0,05$ maka H_0 diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

2. *Responsiveness* Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity* $0,802 > 0,05$ maka H_0 diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

3. *Assurance* Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity* $0,419 > 0,05$ maka H_0 diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

4. *Empathy* Terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.9 hasil perhitungan ANOVA table didapat nilai Sig pada baris *deviation from linearity* 0,111 > 0,05 maka H_0 diterima yang menyatakan model regresi berbentuk linier.

4.4 Hasil Analisis Data

4.4.1 Regresi Linear Berganda

Tabel 4.10

Persamaan Regresi Linear Berganda

Variable	B
(Constant)	0,223
<i>Reliability</i>	0,321
<i>Responsiveness</i>	0,277
<i>Assurance</i>	0,312
<i>Empathy</i>	0,160

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 diatas merupakan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,223 + 0,321X_1 + 0,277X_2 + 0,312X_3 + 0,160X_4$$

1. Nilai konstanta sebesar 0,233 yang berarti bahwa tanpa adanya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka besarnya kepuasan adalah 0,233 satuan.
2. Koefisien *reliability* artinya jika *reliability* naik sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,321 satu satuan.
3. Koefisien *responsiveness* artinya jika *responsiveness* naik sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,277 satu satuan
4. Koefisien *assurance* artinya jika *assurance* y naik sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,312 satu satuan

5. Koefisien *empathy* artinya jika *empathy* naik sebesar satu satuan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,160 satu satuan

Tabel 4.11
Hasil Uji Model Summary

Variable	R (Korelasi)	R Square (Determinasi)
<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan</i>	0,730	0,533

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi r square sebesar 0,533 artinya variabel *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dapat menjelaskan kepuasan sebesar 53,3% dan sisanya 46,7% dijelaskan oleh variabel lain. Nilai r menunjukkan arah hubungan antara variabel *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan memiliki tingkat hubungan tinggi karena nilai r sebesar 0,689 berada pada rentang 0,6000 – 0,7999.

4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) adalah sebagai berikut

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Kondisi	Kesimpulan
<i>Reliability Terhadap Kepuasan</i>	3,116	1,992	t _{hitung} > t _{tabel}	Berpengaruh
<i>Responsiveness Terhadap Kepuasan</i>	2,166	1,992	t _{hitung} > t _{tabel}	Berpengaruh
<i>Assurance Terhadap Kepuasan</i>	2,890	1,992	t _{hitung} > t _{tabel}	Berpengaruh
<i>Empathy Terhadap Kepuasan</i>	2,108	1,992	t _{hitung} > t _{tabel}	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2022

1. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada variabel *reliability* terhadap kepuasan diperoleh nilai $t_{hitung} (3,116) > t_{tabel} (1,992)$ nilai t_{tabel} diperoleh dari rumus $(Df = N - K)$ atau $(80 - 5 = 75)$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung.
2. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada variabel *responsiveness* terhadap kepuasan diperoleh nilai $t_{hitung} (2,166) > t_{tabel} (1,992)$ nilai t_{tabel} diperoleh dari rumus $(Df = N - K)$ atau $(80 - 5 = 75)$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung.
3. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada variabel *assurance* terhadap kepuasan diperoleh nilai $t_{hitung} (2,890) > t_{tabel} (1,992)$ nilai t_{tabel} diperoleh dari rumus $(Df = N - K)$ atau $(80 - 5 = 75)$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung.
4. Berdasarkan tabel 4.13 didapat perhitungan pada variabel *assurance* terhadap kepuasan diperoleh nilai $t_{hitung} (2,108) > t_{tabel} (1,992)$ nilai t_{tabel} diperoleh dari rumus $(Df = N - K)$ atau $(80 - 5 = 75)$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung.

4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji f simultan digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji f) adalah sebagai berikut

Tabel 4.14
Hasil Uji Simultan (Uji f)

Variabel	f _{hitung}	f _{tabel}	Kondisi	Keterangan
<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan</i>	21,368	2,49	Sig < Alpha	Berpengaruh

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 didapat perhitungan pada variabel kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen diperoleh nilai t_{hitung} (61,92) > t_{tabel} (2,49), nilai t_{tabel} didapat melalui rumus $df1 = k - 1$ ($df1 = 5 - 1 = 4$) derajat pembilang 2 dan $df2 = n - k$ ($df2 = 80 - 5 = 75$), dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pembahasan *Reliability* Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung, artinya *reliability* berdampak pada terhadap kepuasan konsumen, kemampuan IGD RS Bhayangkara Lampung untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanji dengan akurat dan dipercaya akan mencerminkan kredibilitas serta keandalan sebuah perusahaan dalam memberikan layanan kepada pasien yang akan meningkatkan kepuasan pasien pada layanan IGD RS Bhayangkara Lampung.

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yuliyanti Syari (2017) menyimpulkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien IGD Abdul Rivai Kabupaten Berau. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi

kualitas pelayanan pada variabel *reliability* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *reliability*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien

4.5.2 Pembahasan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung, artinya *responsiveness* berdampak pada terhadap kepuasan konsumen, kemampuan IGD RS Bhayangkara Lampung untuk membantu pasien dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan layanan yang cepat dan akurat IGD RS Bhayangkara Lampung yang memiliki daya tanggap yang baik dalam menangani keluhan konsumen akan meningkatkan kepuasan pasien pada layanan yang digunakan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmi Meutia dan Putri Andiny (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di puskesmas Langsa Lama. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien

4.5.3 Pembahasan *Assurance* Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung, artinya *assurance* berdampak pada terhadap kepuasan konsumen, *assurance* yang mencakup kemampuan IGD RS Bhayangkara Lampung mengenai

pengetahuan dan keterampilan dalam melayani kebutuhan pelanggan pasien, dengan adanya *assurance* pada suatu layanan akan menimbulkan kepuasan pasien.

Menurut Zeithaml dan Bery (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) *assurance* berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan para staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wilhelmina Kosnan (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien IGD di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *assurance* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *assurance*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien

4.5.4 Pembahasan *Empathy* Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung, artinya *empathy* berdampak pada terhadap kepuasan konsumen, kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pasien. Perhatian pribadi IGD RS Bhayangkara Lampung kepada pasien, dalam hal berkomunikasi dengan pelanggan, dan upaya IGD RS Bhayangkara Lampung untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Jika *empathy* pada sebuah layanan ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien

Menurut Zeithaml dan Bery (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) *Empathy*, berarti perusahaan bertindak demi kepentingan pasien, seperti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik,

perhatian, memahami kebutuhan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmi Meutia dan Putri Andiny (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi kualitas pelayanan pada variabel *empathy* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah strategi kualitas pelayanan pada variabel *empathy*, maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien

4.5.5 Pembahasan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Empathy* Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung, artinya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berdampak pada terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan IGD RS Bhayangkara Lampung dalam memberikan kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga semakin meningkat *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan meningkat kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung, sebaliknya semakin turunnyat *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan menurunkan kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung.

Menurut Zeithaml dan Bery (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut, Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan sesuai dengan waktu yang disepakati, Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan

(*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan para staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan bertindak demi kepentingan pasien, seperti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, memahami kebutuhan pasien