

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN
INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Cikita Handayani

NPM 1812110331

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INDTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2021



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawabn sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung

Cikita Handayani

NPM 1812110331

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung

NAMA : Cikita Handayani

NPM : 1812110331

JURUSAN : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen IIB Darmajaya.

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Novita Sari, S.Sos.,M.M

NIK. 01071104

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., MM

NIK. 11310809

HALAMAN PENGESAHAN

Pada Maret 2022 telah diselenggarakan sidang SKRIPSI dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Cikita Handayani

NPM : 1812110331

Jurusan : MANAJEMEN

Dan telah dinyatakan **Lulus** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama	Status	Tanda Tangan
1. Aswin, S.E.,M.M.	Penguji I
2. Muhammad Saputra, S.E.,M.M	Penguji II

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

Dr. Faurani Santi Singagerda, SE.,M.Sc

NIK. 30040419

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Karang Anyar, pada 02 Maret 2001 sebagai anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Subroto dan Ibu Emiyati.

1. Identitas

- a. Nama : Cikita Handayani
- b. NPM : 1812110331
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Karang Anyar, Gedong Tataan, Pesawaran.
- f. Suku : Jawa
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. Email : cikitahandayani489@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

- a. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Karang Anyar.
- b. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Gedong Tataan.
- c. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Gadingrejo.
- d. Tahun 2018 mendaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Pada jenjang Strata (S1) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Bandar Lampung,

Cikita Handayani

NPM 1812110331

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Subroto dan Ibu Emiyati

Sebagai tanda bakti, hormat dan terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada mungkin kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal yang untuk membuat ayah dan ibu bahagia, karena aku sadar selama ini aku belum bisa berbuat yang lebih. Terimakasih atas semuanya.

Saudara sekandung Jellyta Rahayu

Untuk adik perempuanku Jellyta Rahayu. Terimakasih selalu mendukung dan memahamiku dalam segala hal dan tiada kata lelah memberikan yang terbaik untukku, semoga kita selalu diberi kesuksesan dan kebahagiaan oleh Allah SWT.

Kekasih hati dan sahabatku

Kekasih hatiku Rafi Abadi yang selalu mendukungku dalam kelancaran skripsi ini, terima kasih atas dukungannya dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan. Big love u be

Sahabatku Elisa, Selfi, Nia, Dinda, Vira, Dita

Para sahabatku sedari maba sampai mau wisuda. Terimakasih sudah bisa bersama sama melewati kepusingan ini semoga setelah ini kita bisa sukses bareng juga. Aamiin.

Dosen Pembimbing, Ibu Novita Sari, S.Sos, M.M

Terimakasih ku ucapkan kepada ibu Novita Sari, S.Sos, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbingku dalam mengerjakan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Semoga kebaikan yang engkau berikan dapat menjadi lading amal dan semoga Allah membalas jasa-jasamu.

MOTTO

Kamu lebih baik mencoba sesuatu meski gagal dan belajar darinya daripada tidak melakukan apa-apa sama sekali.

(Mark Zuckerberg)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

CIKITA HANDAYANI

Penindakan kasus gawat darurat sering menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu masuk dari pelayanan kesehatan sehingga Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat merupakan ujung tombak dari pelayanan kesehatan karena mereka bertemu secara langsung dan berinteraksi dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada IGD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Responden dalam penelitian ini sebesar 80 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji t dan uji f. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan secara bersama-sama *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

INFLUENCE OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICE IN EMERGENCY INSTALLATION ON PATIENT SATISFACTION AT BHAYANGKARA HOSPITAL BANDAR LAMPUNG

By

CIKITA HANDAYANI

The prosecution of emergency cases is often in the public spotlight as users of health services. The Emergency Installation (IGD) is the entrance to health services so that the Emergency Room Health Workers are the spearhead of health services because they meet directly and interact with patients. This study aims to determine the effect of service quality dimensions on patient satisfaction at the ER at Bhayangkara Hospital Lampung. The type of research used in this research is quantitative research with associative method. Respondents in this study amounted to 80 respondents. The analytical tool used in this research is multiple linear regression analysis and uses t test and f test. The results of this study found that reliability had an effect on patient satisfaction, responsiveness had an effect on patient satisfaction, assurance had an effect on patient satisfaction, empathy had an effect on patient satisfaction and simultaneously reliability, responsiveness, assurance, empathy had an effect on patient satisfaction.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Patient Satisfaction

PRAKATA

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik.baiknya. untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, Selaku Rektor IIB Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT. selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik IIB Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar, SE.,M.M. selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. R.A. Bustumi Rosadi, M.S selaku Wakil Rektor IV IIB Darmajaya Bandar Lampung.
6. Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE.,M.sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis IIB Darmajaya.
7. Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.
8. Ibu Novita Sari S.Sos.,MM. Selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bantuan dan kesabarannya dalam membimbing demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Ibu Aswin S.E.,MM Selaku penguji 1. Terimakasih atas penilaiannya dan arahannya.
10. Bapak Muhammad Saputra, SE, MM selaku penguji 2. Terimakasih Penilaiannya dan arahannya.

11. Para dosen dan staff Jurusan Manajemen Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
12. Keluargaku, Bapak, Ibu, dan Adikku terimakasih telah menjaga, mendidik, serta memberikan kasih sayang dan pengertian selama ini serta selalu mendoakanku setiap saat.
13. Para sahabat dan teman teman seperjuanganku Manajemen angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu karena tidak henti-hentinya memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat dan teman temanku yang ada di grup maupun tidak, terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan suka maupun duka.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil selama ini.
16. Almamaterku IIB Darmajaya Bandar Lampung.
Semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal kebaikan dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-NYA kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan pada penulis khususnya.

Bandar Lampung. 2021
Penyusun

Cikita Handayani
NPM.1812110331

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang lingkup Penelitian.....	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu.....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD.....	10

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat.....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD	12
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD.....	13
2.2 Kepuasan Pasien.....	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	13
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien.....	14
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.4 Kerangka Pikir.....	20
2.5 Hipotesis Penelitian.....	21

BAB III METODE PENELITIAN..... 23

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Sumber Data.....	23
3.2.1 Data Primer.....	23
3.2.2 Data Sekunder.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Variabel Penelitian.....	25
3.5.1 Variabel Penelitian Independen.....	25
3.5.2 Variabel Dependen.....	27
3.6 Definisi Operasional.....	27
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	30
3.7.1 Uji Validitas.....	30
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	30

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Normalitas Sampel.....	31
3.8.2 Uji Linieritas Sampel.....	31
3.9 Metode Analisis Data.....	32
3.9.1 Regresi Linier Berganda.....	32
3.10 Pengujian Hipotesis.....	32
3.10.1 Uji T.....	32
3.10.2 Uji F.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi data.....	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	42
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	45
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.3.2 Uji Linieritas.....	46
4.4 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	49
4.5.1 Hasil Uji t (secara parsial).....	49
4.5.2 Hasil Uji F (Secara Simultan).....	52
4.6 Pembahasan.....	54
4.6.1 Pengaruh <i>Reliability</i> (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	54
4.6.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	55
4.6.3 Pengaruh <i>Assurance</i> (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	56
4.6.4 Pengaruh <i>Empathy</i> (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	56
4.6.5 Pengaruh <i>Reliability</i> (X1), <i>Responsiveness</i> (X2), <i>Assurance</i> (X3) <i>Empathy</i> (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	59
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung IGD	3
Tabel 1.2 Pra Survey.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Reliability</i>	37
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Responsiveness</i>	38
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Assurance</i>	39
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Empathy</i>	41
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden variabel Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas variabel <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas variabel <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas variabel <i>Assurance</i>	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas variabel <i>Empathy</i>	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas.....	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Model Summary.....	47
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
------------------------------------	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Misi Indonesia Sehat 2010 menetapkan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya. Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Agar rumah sakit dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, harus dikelola dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang mendukung, serta dikelola secara profesional.

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang harus memiliki manajemen yang baik untuk memberikan pelayanan pada pasien dengan sebaik-baiknya. Hal ini disebabkan oleh setiap pengambilan keputusan yang tidak tepat akan berakibat pada efisiensi dan penurunan kinerja rumah sakit. Keberhasilan dan kesuksesan sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh bagaimana cara rumah sakit tersebut mengelola sumber daya yang dimiliki.

Sumber daya manusia di rumah sakit perlu dikelola secara baik supaya terwujud antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Sumber daya manusia pada sebuah organisasi mempunyai mempunyai nilai yang tinggi disebabkan oleh kemampuan yang dimiliki dan keberhasilan suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh kualitas sumber

daya manusianya. Yang merupakan salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit adalah tenaga kesehatan IGD.

Tenaga kesehatan IGD memiliki peran penting dalam pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit khususnya pada ruang IGD. Salah satu peran pentingnya adalah mampu memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas, karena Tenaga kesehatan IGD berinteraksi secara langsung kepada pasien dan jumlah tenaga kesehatan yang mendominasi sehingga tenaga kesehatan IGD harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu pelayanan tenaga kesehatan IGD memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan IGD pada rumah sakit melalui kepuasan pasien.

Menurut (Kotler & Keller, 2007) Kepuasan pasien merupakan ungkapan emosi yang dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan sesuatu yang diharapkan atau diinginkan dengan hasil atau outcome dari suatu produk pelayanan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain dimensi tangible (bentuk fisik), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan), dan dimensi empathy (empati) (Kotler & Keller, 2007, p.1997).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Parrasuraman ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) penampilan, 2) kehandalan, 3) jaminan, 4) empati, 5) cepat tanggap. Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan IGD yang

diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak.

Salah satu Rumah Sakit yang sedang berkembang di kota Lampung adalah Rumah sakit Bhayangkara yang terletak di Jl Pramuka No 88 Raja Basa Bandar Lampung. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit rujukan yang harus menangani ratusan pasien setiap hari dan harus ditangani dengan cepat. Dalam kondisi ini rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan IGD.

Pelayanan IGD di rumah sakit Bhayangkara Lampung mempunyai tujuan untuk kesembuhan pasien dengan harapan semua pihak dapat merasa puas. Peningkatan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan IGD yang harus diperhatikan adalah manajemen perawatan pasien. Manajemen adalah perawatan pasien disebutkan sebagai proses pengelolaan pelayanan keperawatan, pengobatan dan rasa aman kepada pasien, keluarga dan masyarakat.

Tabel 1.1
Data Pengunjung IGD RS Bhayangkara Lampung
Triwulan 4
Oktober – Desember 2021

No	Bulan	Jumlah
1	Oktober	680
2	November	632
3	Desember	767

Sumber : Hasil data diolah 2022

Pada tabel pengunjung IGD pada bulan Oktober ke November tahun 2022 mengalami sedikit perunan dari 680 pasien ke 632 pasien. Namun pada bulan desember melonjak menjadi 767 pasien.

Tabel 1.2
Hasil Pra survey Tenaga Kesehatan IGD RS Bhayangkara

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Reliability (Kehandalan)			
1	Tenaga Kesehatan IGD memberikan pelayanan dengan efisien	27	3
Responsiveness (Daya Tanggap)			
2	Tenaga Kesehatan IGD Melakukan respon cepat pada pasien yang membutuhkan sesuatu	25	5
Assurance (Jaminan)			
3	Tenaga kesehatan IGD memiliki sikap dapat dipercaya	29	1
4	Tenaga kesehatan IGD tulus dalam melayani dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien	28	2
Empati (empathy)			
5	Tenaga kesehatan IGD peduli terhadap pasien dan keluarga	28	2

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan kepada 30 pasien IGD RS Bhayangkara beberapa pasien dominan mengeluhkan tentang kurangnya

respon cepat tenaga kesehatan IGD dalam menangani pasien ketika membutuhkan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan IGD di Rumah Sakit Bhayangkara kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien rumah sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kepuasan pasien dan tenaga kesehatan IGD merupakan ujung tombak pelayanan medic serta salah satu faktor pemberi kesan pertama akan baik buruknya pelayanan kesehatan secara global di sebuah rumah sakit maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah pengaruh kehandalan (*reliability*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
2. Apakah pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
3. Apakah pengaruh jaminan (*assurance*) pelayanan dari tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
4. Apakah pengaruh empati (*empathy*) dalam pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
5. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?

1.3 Ruang lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah responden/pasien atau keluarga pasien yang pernah menggunakan layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

pasien yatau keluarganya yang pernah merasakan pelayanan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini di Jl. Pramuka No 88, Rajabasa, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.

4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) dalam pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
5. Untuk mengetahui secara simultan antara kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
- b. Memberikan gagasan, ide dan pengetahuan tentang pengembangan ide-ide ilmiah bagi penulis terkait ilmu, khususnya di bidang Hospitality.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan Pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan serta penjelasan tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang bersifat mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode apa saja yang digunakan dalam melakukan penelitian. Berisikan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variable penelitian dan definisi operasional variable, metode analisa data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG”**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan simpulan dan saran dari penulis untuk pihak yang bersangkutan dan berharap dapat digunakan dan dimanfaatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini terlampir referensi yang dipakai dalam membuat penelitian yang berasal dari buku jurnal ilmiah, karya ilmiah orang lain, serta buku non fiksi lainnya.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi hasil data yang telah diteliti dapat berupa bentuk gambar atau table, selain itu juga pada bagian ini bersifat mendukung dan menjelaskan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab- bab sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat

Menurut (Gaspersz, 2003: 5) Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pasien (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*). Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.

Kualitas dalam pelayanan kesehatan bukan hanya ditinjau dari sudut pandang aspek teknis medis yang berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja tetapi juga system pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijono, 2000).

Definisi kualitas pelayanan kesehatan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

1. Menurut Tracendi (1998 : 91-94) : salah satu isu yang paling kompleks dalam dunia pelayanan kesehatan adalah penilaian kualitas.
2. Menurut Anthony dan Herzlinger (Massie, 1987 : 262 – 264): Rumah sakit adalah suatu organisasi yang tujuannya bukanlah semata-mata mencari keuntungan bagi pemiliknya melainkan memberikan pelayanan sesuai dengan misi yang diembannya.
3. Menurut Aditama (2000 : 149-150) : banyak aspek yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, salah satunya dapat dinilai dari struktur pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pasien (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*) (Gaspersz, 2003:5).

Kualitas dalam pelayanan kesehatan bukan hanya ditinjau dari sudut pandang aspek teknis medis yang berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja tetapi juga system pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijono, 2000).

Tenaga kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 adalah seseorang yang memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan dan izin untuk melakukan tindakan atau upaya kesehatan serta bersedia mengabdikan diri kepada masyarakat pada bidang kesehatan (Indonesia, 2009) (Indonesia, 2014b). Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 menyebutkan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja berdasarkan standar ketenagaan di Puskesmas minimal memiliki 9 jenis tenaga kesehatan (Kemenkes Republik Indonesia, 2014).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan di Rumah Sakit yang memberi penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang membutuhkan perawatan gawat darurat (Queensland Helth ED, 2012). IGD memiliki tujuan utama diantaranya adalah menerima, melakukan triage, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Australasian Collage for Emergency Medicine, 2014).

Dari definsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan IGD adalah seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam

memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi harapan pasien.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bery (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2005) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan para staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien.
4. Empati (*Empathy*), berarti perusahaan bertindak demi kepentingan pasien, seperti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, memahami kebutuhan pasien
5. Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan yang tersedia, material yang digunakan, serta penampilan karyawan.

2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD

Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman (2002) mengidentifikasi lima faktor kualitas pelayanan yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan yaitu:

- a. Inti pelayanan atau produk pelayanan (isi pelayanan).
- b. Elemen manusia dalam pemberian pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbaikan pelayanan. 19

- c. Sistematis dalam pemberian pelayanan – elemen bukan manusia, seperti proses, prosedur, sistem, dan teknologi yang membuat pelayanan tanpa cela.
- d. Bukti fisik pelayanan. Seperti perlengkapan, tanda, penampilan karyawan, dan lingkungan fisik yang dibuat manusia di sekitar pelayanan.
- e. Tanggung jawab sosial, tingkah laku etis dari penyedia pelayanan.

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD

Menurut Barata (2009) ada empat indikator agar kualitas pelayanan bisa dikatakan prima yaitu:

- a. ketanggapan perawat.
- b. keinginan perawat membantu klien.
- c. kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien.
- d. kemampuan perawat memberikan instruksi atau penjelasan pengobatannya.

2.2 Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (2004:70), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tapi walaupun 10 subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan 21 pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Endang (dalam Mamik, 2010:110), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan

pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari yang diharapkan tentunya pasien akan merasa puas.

2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Azwar (2006:104), di dalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
- b. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.
- c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah orang yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengarkan 33 menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatkan pendapatan rumah sakit).
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.

e. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak hak pasien. Rumah sakit pun akan berusaha sedemikian rupa sehingga mal praktek tidak terjadi

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008:6), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.

b. Mutu pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.

d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007:144-154) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

1. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
2. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.

Dinyatakan oleh sikap terhadap :

1. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
2. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran :

1. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
2. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
3. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
4. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
5. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap :

1. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
2. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
3. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Jurnal/ Skripsi	Nama Peneliti/Tahun	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat dr Abdul Rivai Kabupaten Berau	Yulianty Syari, 2017	Hasil penelitian didapatkan bahwa secara parsial, kehandalan, jaminan dan empati tenaga perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan secara bersama sama kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud tenaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2	Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar	Yunita Gobel, Wahidin, Muttaqin, 2018	Hasil penelitian menunjukkan pada indikator ketepatan waktu pelayanan sudah baik. Dilihat dari proses jadwal kehadiran petugas secara bergiliran selama 24 jam sudah tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3	Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Pusat PROF. dr. R. D. Kandou Manado	Debora Marlien Mamengko, Femmy Tasik, Joyce J. Rares, 2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. R. D. Kandou Manado masih perlu untuk ditingkatkan terlebih pada responsiveness dan tangible yaitu daya tanggap dan perbaikan dan penyediaan peralatan fisik yang masih dinilai kurang.

4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu.	Imelda Lasa, Frans Salesman, Petrus SKTage	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh dengan nilai signifikan terhadap kepuasan pasien baru di instalasi darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.
5	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang UGD Puskesmas Pontap Kota Palopo	Tanwir Djafar, 2018	Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 43 orang sedangkan kualitas pelayanan kesehatan kurang ada 4 orang
6	Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD Terhadap Waktu Tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020	Erwin Darma, Cicilia Windiyaningsih, Syarief Hasan Lutfie, 2021	Hasil penelitian didapatkan tidak terdapat pengaruh antara pengantar pasien terhadap waktu tanggap, terdapat pengaruh antara kondisi pasien terhadap waktu tanggap, terdapat pengaruh antara beban tenaga kerja kesehatan IGD terhadap waktu tanggap.

2.4 Kerangka Pemikiran



Hipotesis:

1. *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
2. *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
3. *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien
4. *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
5. *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis dan hasil penelitian terdahulu yang meneliti tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, maka penulis menyusun hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung
Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. ”Atribut yang ada pada dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan pertanggungjawaban tentang penanganan pasien akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

Berdasarkan hasil 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. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H1 : Diduga ada pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

2. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”.

Dalam dimensi ini suatu perusahaan harus memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan sudut pandang perusahaan.

Berdasarkan hasil 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. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H2 : Diduga ada pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

3. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung

Tujuan dari *Assurance* adalah pasien mendapatkan kepastian dari Tenaga Kesehatan IGD. Kepastian yang dimaksud misalnya pasien mendapatkan informasi tentang penanganan medis, komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan IGD. Apabila pasien mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang proses penanganan medis maka pasien akan mendapatkan pengetahuan. Tenaga Kesehatan IGD agar tetap mempertahankan pemberian informasi penanganan medis, melayani pasien dengan tulus maka akan menimbulkan kepercayaan terhadap pasien sehingga pasien merasa puas.

Berdasarkan hasil 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. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H3 : Diduga ada pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

4. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung

Tujuan dari *empathy* adalah tenaga kesehatan IGD mampu bersikap akrab dengan pasien dan memberikan pelayanan yang tulus terhadap pasien. Apabila pasien membutuhkan sesuatu dan tenaga kesehatan IGD langsung memberikannya dengan tulus tentunya pasien akan merasakan puas. Sebaliknya, jika tenaga kesehatan IGD tidak mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasien tentunya pasien akan merasa tidak puas. Tenaga kesehatan IGD agar tetap mempertahankan komunikasi dan memberikan perhatian secara pribadi sehingga pasien merasakan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian (Rahmi Meutia dan Putri Andiny, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di puskesmas Langsa Lama. 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. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H4 : Diduga ada pengaruh *empathy* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

5. Pengaruh *Reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di ruang IGD Rumah sakit Bhayangkara Lampung
Berdasarkan pada uraian hipotesis ke satu, dua, tiga dan empat, peneliti menduga bahwa keempat variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti hipotesis berikut:

H5 : Diduga ada pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lampung.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah suatu proses pengumpulan data analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini akan melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (Sugiyono,2016) Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti, data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data kepada pengumpul data contohnya lewat orang atau dokumen. Data sekunder berupa buku atau berbagai bentuk terbitan secara periodik yang diterbitkan oleh organisasi atau instansi tertentu.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara turun secara langsung ke lapangan yaitu dengan menyebarkan angket atau kuisisioner. (Sugiyono, 2016:135) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabannya.

Kuisisioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala Likert yakni pada level of agreement (level persetujuan). Adapun bobot penilainnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Skala Pengukuran

No	Jawaban	Skor
1	SS	5
2	S	4
3	N	3
4	TS	2
5	STS	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2016). Populasi dalam penelitian ini adalah responden/pasien atau keluarga pasien yang pernah menggunakan layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:149). Ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair (2010:176) bahwa apabila

ukuran sampel terlalu besar misalnya 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness of fit yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Pada penelitian ini jumlah sampel sebesar 80 orang yang berasal dari pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara. Jadi, dengan jumlah indikator sebanyak 8 buah dikali 10. Jadi, melalui perhitungan berdasarkan rumus tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 80 orang yang berasal dari pasien IGD Rumah Sakit Bhayangkara.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability* sampling. Menurut Siyoto dan M. Ali (2015) Teknik non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan metode sampling aksidental menurut Siyoto dan M. Ali (2015) adalah suatu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sehingga dapat dijadikan sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui sesuai dan cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

Pertimbangan yang diambil dalam penentuan sampel:

- a. Minimal usia 18 tahun keatas.
- b. Pernah merasakan layanan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Penelitian Independen

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa variabel independen (bebas) adalah variabel stimulus, atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah kualitas pelayanan tenaga kesehatan Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang terdiri dari 5 dimensi :

1. Realibility (kehandalan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Indikator:

- a. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera.
 - b. Hasil yang diberikan akurat dan memuaskan.
 - c. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya dengan baik.
2. Responsiveness (ketanggapan) adalah keinginan tenaga kesehatan untuk membantu kebutuhan dan keinginan pasien dan memberikan pelayanan secara memuaskan.

Indikator:

- a. Ketanggapan perawat terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
 - b. Kesiediaan tenaga kesehatan berdiskusi dan mendengarkan keluhan pasien.
 - c. Kemudahan tenaga kesehatan untuk ditemui.
3. Assurance (jaminan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan, berpengetahuan, terampil dan tulus dalam melayani pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.

Indikator:

- a. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang ramah bagi pasien.
 - b. Kesiediaan tenaga kesehatan memberi informasi dan mengetahui tentang penanganan medis dan keterampilan keperawatan.
 - c. Ketulusan tenaga kesehatan dalam melayani pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.
4. Empathy (empati) adalah kemudahan tenaga kesehatan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian, tenaga kesehatan

terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien.

Indikator:

- a. Kemudahan tenaga kesehatan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.
- b. Adanya kepedulian dan perhatian tenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarga pasien.
- c. Melakukan pendekatan atau upaya untuk memahami kebutuhan pasien.

3.5.2 Variabel Dependen

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan Pasien.

Indikator:

- a. Kepuasan atas kualitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien.
- b. Kepuasan atas kualitas tenaga kesehatan dalam penguasaan pengetahuan medis ataupun pengalamannya kepada pasien.
- c. Kepuasan atas kualitas perawat secara keseluruhan baik dalam penyediaan fasilitas jasa pelayanan kepada pasien.

3.6 Definisi Operasional

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas	Kualitas	Kualitas	a.Ketanggapan	Ordinal

<p>Pelayanan (X)</p>	<p>pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunanya serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mereka (Tjiptono, 2014:268)</p>	<p>pelayanan yaitu usaha tenaga kesehatan IGD untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada pasien</p>	<p>perawat b.Keinginan perawat membantu klien c.Kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien d.Kemampuan perawat memberikan instruksi atau penjelasan pengobatannya (Menurut Barata 2009)</p>	
<p>Kepuasan Pasien (Y)</p>	<p>Menurut Sabarguna (2004:70), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang</p>	<p>Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan IGD terhadap pasien.</p>	<p>a.Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan b.Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.</p>	<p>Ordinal</p>

	diberikan.		<p>c.Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.</p> <p>d.Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. (Menurut Pohan 2007:144-154)</p>	
--	------------	--	---	--

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Instrumen penelitian yang telah disusun di uji cobakan terlebih dahulu untuk mengetahui kesahihahan dan keandalannya, serta ditujukan agar hasil penelitian yang dilakukan berkualitas tinggi. Instrumen yang valid adalah instrument yang mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012;75)

Instrumen diuji dengan menghitung koefisien antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 0,05 dengan rumus korelasi *Product Moment Pearson* (Arikunto S, 2010;213) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan

r= Koefesien Korelasi

n= Banyaknya Sampel

x= Skor item X

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut sugiyono (2016:165) uji reabilitas untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Skala pengukuran yang reliable sebaiknya memiliki nilai Alpha Croncbach minimal 0.6.

Tabel 3.3

Interpretasi Nilai R

Koefesien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Cukup/Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000- 0,1999	Sangat rendah

Sumber: sugiyono (2016, p.184)

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Sampel

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas terkait mempunyai distribusi data yang normal atau tidak melalui pengujian metode grafis, dimana bila data menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Sugiyono,2012;88).

Uji chi square dengan H_0 = distribusi data adalah normal dalam tingkat signifikansi 0,05 bila probabilitas $< 0,05$ maka H_1 diterima. Regresi linier normal klasik, mengasumsikan bahwa tiap u_i didistribusikan secara normal dengan:

$$\text{Rata-rata : } E(u_i) = 0$$

$$\text{Varians : } E(u_i^2) = \sigma^2$$

$$\text{Cov}(u_i, u_j) = 0 ; i \neq j$$

Asumsi ini secara singkat dapat dinyatakan sebagai : $u_i \sim N(0, \sigma^2)$

3.8.2 Uji Linieritas Sampel

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui test of linearity. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada linearity $\leq 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) yang mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y). Maka pada penelitian ini menggunakan SPSS 21.0.

Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e_t$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

X1 = *Reliability*

X2 = *Responsiveness*

X3 = Assurance

X4 = *Empathy*

a = Konstanta

et = Error term

b1, b2 = Koefesien regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji T

Uji Parsial (uji -t) adalah pengujian variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu yang dilakukan dengan menggunakan uji t.

Langkah pengujiannya:

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y secara parsial.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y secara parsial.

2. Menentukan t_{hit} dengan rumus :

$$T_{hitung} = \frac{\beta_i}{S_{\beta_i}}$$

Keterangan:

β_i = koefesien regresi

S_{β_i} = kesalahan standar dari koefesien regresi

3. Menentukan t_{tabel} dengan menetapkan tingkat kepercayaan (α) dan derajat bebas (df) = (n-k-1).
4. Membuat keputusan.

3.10.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama

terhadap variabel terikatnya:

Pengaruh *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) terhadap kepuasan pasien (Y).

H_0 = *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada IGD RS Bhayangkara.

H_a = *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada IGD RS Bhayangkara.

Kriteria pengujian dilakukan cara:

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$.
3. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.

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

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

4.6 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung
2. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung
3. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung
4. *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung
5. *Reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien IGD RS Bhayangkara Lampung

4.7 Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran GD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung, saran tersebut adalah sebagai berikut,

1. Saran yang diberikan untuk Tenaga Kesehatan IGD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung agar dapat meningkatkan pelayanan administrasi tenaga kesehatan IGD dalam menangani pasien
2. Saran yang diberikan untuk Tenaga Kesehatan IGD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung agar dapat meningkatkan perilaku dalam menangani keluhan yang dirasakan pasien

3. Saran yang diberikan untuk Tenaga Kesehatan IGD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung agar dapat meningkatkan pelayanan dalam memberikan informasi penanganan medis secara jelas dan tepat kepada konsumen
4. Saran yang diberikan untuk Tenaga Kesehatan IGD Rumah Sakit Bhayangkara Lampung agar dapat meningkatkan kepedulian dengan dalam menangani keluhan dan kebutuhan pasien

Daftar Pustaka

- Lasa, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BARU DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KEFAMENANU. *CHMK NURSING SCIENTIFIC JOURNAL*, 5(1), 6-17.
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). ANALISIS KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HJ. TARPIANIE SIDOARJO. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14-29.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99-111.
- FANANI, Iqbal; DJATI, S. Pantja. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Fundamental management journal*, 2016, 1.04: 40-53.
- Gobel, Y., Wahidin, W., & Muttaqin, M. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 177-188.
- Darma, E., Windiyarningsih, C., & Lutfie, S. H. (2021). Pengaruh Pengantar Pasien, Kondisi Pasien, Dan Beban Kerja Tenaga Kesehatan IGD Terhadap Waktu Tanggap Di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(1), 50-60.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *NIAGAWAN*, 8(2), 121-130.
- Mamengko, D. M., & Rares, J. J. (2021). KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. dr. RD KANDOU MANADO. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 17(2 MDK), 549-560.
- Siregar, A. (2009). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Haji Adam Malik Medan.
- Khaeruni, S. (2013). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN PERSEPSI DAN HUBUNGANNYA DENGAN

KEINGINAN PASIEN RAWAT JALAN KEMBALI BEROBAT DI RUANG UGD PUSKESMAS JUMPANDANG BARU MAKASSAR TAHUN 2013 (Doctoral dissertation, Universitas Hassanuddin).

Verawati, E. (2019). Gambaran Response Time dan Lama Triage di IGD Rumah Sakit Paru Jember.

Vitratin, V., Yuniastuti, R. M., & Sari, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah GEMA EKONOMI*, 6(1 Februari), 757-768.

Lampiran I

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

1. Isilah titik-titik di bawah ini
2. Berikanlah penilaian saudara/I dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan panduan penilaian sebagai berikut:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Normal
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

I. IDENTITAS

Usia :

- 20-29 Tahun
 30-39 Tahun
 40-49 Tahun
 >50 Tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
 Perempuan

Pendidikan:

- SD
 SLTP
 SLTA
 D3
 S1

II. PERNYATAAN

1. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas pelayanan yang diberikan Tenaga Kesehatan IGD sesuai					

	dengan harapan pasien					
2	Prosedur pasien IGD mudah dimengerti					
3	Peralatan alat kesehatan IGD yang digunakan masih layak pakai					
4	Bila memerlukan pelayanan kesehatan IGD saya akan berobat lagi ke Rumah sakit Bhayangkara					
5	Tenaga kesehatan IGD mampu berkomunikasi baik pada pasien dan keluarga					

2. Kualitas Pelayanan

a. *Reliability* (Kehandalan) Tenaga Kesehatan IGD RS Bhayangkara

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tenaga Kesehatan IGD memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan (efisien)					
2	Hasil pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan IGD akurat					
3	Tenaga kesehatan IGD mampu menjalankan tugasnya dengan baik					
4	Pelayanan tenaga kesehatan IGD dilakukan dengan segera					
5	Prosedur administrasi berlangsung teratur					

	dengan baik					
--	-------------	--	--	--	--	--

b. Responsiveness (Ketanggapan) Tenaga Kesehatan IGD Bhayangkara

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tenaga Kesehatan memberikan tanggapan yang baik sesuai keinginan pasien					
2	Tenaga Kesehatan IGD bersedia mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien					
3	Tenaga Kesehatan IGD mudah ditemui					
4	Tenaga kesehatan IGD memberikan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan sesuatu					
5	Tenaga kesehatan melakukan tindakan medis dengan segera					

c. Assurance (Jaminan) Tenaga Kesehatan IGD RS Bhayangkara

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tenaga Kesehatan IGD mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kewajibannya					
2	Tenaga Kesehatan IGD mampu memberikan informasi tentang penanganan medis					
3	Tenaga Kesehatan IGD tulus dalam melayani pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pasien					
4	Biaya administrasi rumah sakit Bhayangkara Lampung sesuai dengan pelayanan yang					

	diterima					
5	Tenaga kesehatan IGD memiliki sikap dapat dipercaya					

d. *Empathy* (Empati) Tenaga Kesehatan IGD RS Bhayangkara

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tenaga Kesehatan IGD mudah berkomunikasi dengan pasien					
2	Tenaga Kesehatan IGD peduli terhadap pasien dan keluarga					
3	Tenaga Kesehatan IGD mampu melakukan pendekatan dengan memahami keluhan pasien					
4	Tenaga IGD tidak membiarkan pasien menunggu lama					
5	Tenaga kesehatan IGD segera melakukan tindakan bila keadaan darurat					

Lampiran II (Hasil Jawaban Responden)

No	RL 1	RL 2	RL 3	RL 4	RL 5	RL	RS 1	RS 2	RS 3	RS 4	RS 5	RS	AS 1	AS 2	AS 3	AS 4	AS 5	AS	EM 1	EM 2	EM 3	EM 4	EM 5	EM	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP
1	4	5	5	2	2	18	4	4	3	4	3	18	5	5	3	3	2	18	5	5	5	3	2	20	5	5	5	5	5	25
2	4	4	5	5	4	22	5	5	5	3	2	20	5	3	3	4	3	18	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	3	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	3	2	20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
6	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
7	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	2	21	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23
8	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	3	22	4	5	5	5	5	24
9	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	2	22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
10	4	3	4	2	5	18	5	5	4	5	5	24	3	5	5	3	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23
11	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	5	23	3	5	4	5	5	22	5	4	3	4	5	21	5	5	5	5	5	25
12	3	4	4	3	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	3	3	3	5	18	2	5	5	5	5	22
13	4	4	5	5	1	19	5	5	5	5	1	21	5	5	3	5	2	20	4	5	5	3	2	19	3	3	5	5	2	18
14	3	3	4	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	3	3	4	3	5	18	3	5	5	5	5	23
15	4	5	3	3	5	20	5	2	5	5	5	22	4	5	4	5	3	21	3	5	5	2	3	18	4	5	4	5	5	23
16	3	3	4	5	3	18	5	3	5	5	4	22	5	4	5	4	3	21	4	3	5	4	3	19	3	5	5	5	5	23
17	5	4	3	4	3	19	3	3	5	3	5	19	3	5	5	4	4	21	3	4	5	3	4	19	3	5	2	5	5	20
18	3	3	5	3	5	19	5	5	4	4	5	23	4	3	5	5	4	21	2	3	2	2	5	14	4	5	4	5	4	22
19	4	3	4	5	4	20	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	4	21	2	5	5	2	4	18	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	4	21	5	5	4	4	4	22	3	5	5	5	5	23
21	2	4	4	4	3	17	4	3	5	3	5	20	3	2	3	3	4	15	3	4	4	3	4	18	3	5	4	5	5	22
22	3	5	4	5	4	21	5	4	4	5	4	22	5	3	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	3	4	5	5	5	22
23	2	3	1	4	4	14	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	4	20
24	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	5	17	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	4	5	3	4	4	20
25	3	3	4	5	3	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17
26	4	5	3	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24
27	4	4	4	3	3	18	4	3	4	5	4	20	3	4	3	3	3	16	5	3	4	5	3	20	3	5	3	4	3	18
28	5	5	5	4	3	22	5	4	5	4	4	22	3	3	4	4	3	17	2	4	3	3	3	15	4	5	3	3	5	20
29	4	3	3	4	5	19	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	1	2	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20

30	5	3	4	4	3	19	4	3	5	3	4	19	3	3	4	5	4	19	1	4	3	3	4	15	4	4	3	3	4	18
31	3	2	3	2	3	13	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	2	4	4	4	3	17	2	3	4	4	3	16
32	3	3	4	4	5	19	5	5	4	3	5	22	3	3	3	3	3	15	2	4	3	4	3	16	5	3	4	4	3	19
33	3	2	3	1	4	13	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17
34	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	3	5	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15
35	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	1	3	3	4	3	14
36	4	4	5	4	4	21	4	4	5	3	4	20	3	4	5	4	4	20	3	4	4	3	4	18	5	5	5	5	4	24
37	3	3	3	2	5	16	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24	3	3	3	4	5	18	5	4	5	5	5	24
38	3	2	3	3	4	15	5	4	5	4	4	22	4	4	5	3	4	20	2	3	2	4	4	15	5	5	5	5	4	24
39	2	2	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	2	3	3	2	13	4	3	4	4	4	19
40	3	3	4	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	3	3	4	4	18	3	5	4	5	4	21
41	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	5	19	3	3	3	3	4	16	2	2	2	3	4	13	4	3	4	4	3	18
42	4	3	3	3	5	18	5	5	4	2	5	21	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	5	3	5	5	3	21
43	4	4	4	4	5	21	5	5	4	2	5	21	2	2	3	4	2	13	2	4	3	3	2	14	4	3	4	4	4	19
44	3	4	3	4	4	18	5	4	4	3	5	21	3	2	3	3	5	16	4	3	2	3	5	17	5	3	5	3	3	19
45	3	3	4	3	5	18	5	2	5	4	5	21	4	3	4	4	3	18	3	3	4	2	3	15	5	4	5	3	3	20
46	4	4	4	3	3	18	5	3	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	15	4	3	4	3	3	17
47	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	5	19	4	3	3	2	4	16	2	4	4	3	4	17	5	3	5	4	4	21
48	4	3	4	4	3	18	5	3	5	5	5	23	5	4	4	4	4	21	3	4	4	2	4	17	5	4	5	4	3	21
49	4	3	4	3	4	18	5	4	5	4	4	22	4	4	2	4	4	18	3	3	1	2	4	13	5	2	5	5	5	22
50	3	3	3	3	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	3	3	2	2	4	14	4	4	4	3	4	19
51	3	4	4	3	3	17	4	3	5	5	5	22	5	5	4	3	4	21	2	3	3	3	4	15	5	4	5	5	5	24
52	5	3	5	3	4	20	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	3	3	2	4	14	5	4	5	4	3	21
53	3	5	5	3	4	20	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	5	20	5	4	5	5	5	24
54	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	5	19	3	4	3	4	4	18	2	4	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19
55	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	2	3	3	4	3	15	4	4	4	3	3	18
56	4	4	5	3	4	20	4	4	4	3	5	20	3	2	3	5	4	17	1	3	4	1	4	13	4	3	4	5	3	19
57	3	2	3	4	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18	2	4	3	2	3	14	4	3	4	4	3	18
58	3	3	2	4	3	15	3	3	4	3	4	17	3	4	2	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	2	3	4	3	15
59	4	4	3	2	5	18	4	5	4	4	4	21	4	4	3	5	3	19	3	2	2	2	3	12	5	3	5	4	4	21
60	3	3	5	3	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	3	5	4	20	3	3	3	3	4	16	5	3	5	4	4	21
61	3	3	2	3	5	16	5	3	5	4	5	22	4	4	1	4	5	18	3	4	3	2	5	17	3	1	3	2	4	13
62	4	5	4	2	4	19	4	4	3	4	5	20	4	4	1	3	4	16	3	2	3	2	4	14	4	1	4	4	4	17

63	5	5	5	4	4	23	4	2	4	4	5	19	4	4	3	5	3	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	4	19
64	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	3	21	5	4	4	4	3	20	3	4	4	3	4	18	5	4	5	5	4	23	
65	5	5	4	2	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	2	4	3	17	2	2	1	2	3	10	4	2	4	4	4	18	
66	3	3	4	3	4	17	4	5	3	5	4	21	5	3	3	3	4	18	1	4	4	2	4	15	5	3	5	4	4	21	
67	3	4	3	4	5	19	5	4	3	4	3	19	4	5	4	4	5	22	3	3	2	2	5	15	5	4	5	4	3	21	
68	3	4	4	2	4	17	4	4	4	4	5	21	4	5	2	2	3	16	2	3	2	2	3	12	4	2	4	4	2	16	
69	4	4	5	1	5	19	5	4	5	4	2	20	4	4	4	4	3	19	3	2	2	2	3	12	4	4	4	4	3	19	
70	3	3	5	2	4	17	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	3	19	3	3	2	3	3	14	5	4	5	4	4	22	
71	3	4	4	4	5	20	5	3	5	4	3	20	4	4	4	3	5	20	2	3	4	2	5	16	5	4	5	5	5	24	
72	4	3	4	3	4	18	4	4	4	5	4	21	5	3	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	4	5	4	4	4	21	
73	4	4	5	3	4	20	4	3	4	5	3	19	5	5	5	2	4	21	2	3	2	3	4	14	4	5	4	4	4	21	
74	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	3	20	4	2	5	4	2	17	2	4	4	3	5	18	5	5	5	5	4	24	
75	2	3	4	4	4	17	4	5	4	4	2	19	4	5	4	5	4	22	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	
76	1	4	4	2	4	15	4	3	4	4	5	20	4	4	5	3	4	20	3	2	2	4	4	15	3	5	3	3	4	18	
77	3	4	4	3	5	19	5	2	4	3	3	17	3	4	4	4	2	17	4	3	3	4	2	16	4	4	4	4	4	20	
78	4	3	3	4	5	19	5	5	5	5	4	24	5	3	2	4	2	16	2	3	3	3	2	13	5	2	5	5	5	22	
79	3	3	2	3	5	16	5	2	4	5	4	20	5	3	3	3	3	17	3	4	3	2	5	17	4	3	4	4	4	19	
80	4	5	3	4	5	21	5	5	4	3	5	22	3	2	4	4	3	16	2	4	4	3	5	18	3	4	3	3	4	17	

Lampiran III (Hasil Uji Frekuensi)

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>50 Tahun	12	15.0	15.0	15.0
20-29 Tahun	15	18.8	18.8	33.8
Valid 30-39 Tahun	31	38.8	38.8	72.5
40-49 Tahun	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	40	50.0	50.0	50.0
Valid Perempuan	40	50.0	50.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	16	20.0	20.0	20.0
S1	30	37.5	37.5	57.5
Valid SD	6	7.5	7.5	65.0
SLTA	18	22.5	22.5	87.5
SLTP	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RL1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.3	1.3	1.3
2	5	6.3	6.3	7.5
Valid 3	34	42.5	42.5	50.0
4	28	35.0	35.0	85.0
5	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RL2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	6.3	6.3	6.3
Valid 3	31	38.8	38.8	45.0
4	29	36.3	36.3	81.3
5	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RL3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	3	3.8	3.8	5.0
3	20	25.0	25.0	30.0
4	36	45.0	45.0	75.0
5	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.5	2.5	2.5
2	10	12.5	12.5	15.0
3	28	35.0	35.0	50.0
4	27	33.8	33.8	83.8
5	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RL5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	3	3.8	3.8	5.0
3	22	27.5	27.5	32.5
4	30	37.5	37.5	70.0
5	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	8.8	8.8	8.8
4	32	40.0	40.0	48.8
5	41	51.3	51.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	6.3	6.3	6.3
3	23	28.8	28.8	35.0
4	27	33.8	33.8	68.8
5	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	16.3	16.3	16.3
4	33	41.3	41.3	57.5
5	34	42.5	42.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.5	2.5	2.5
3	19	23.8	23.8	26.3
4	30	37.5	37.5	63.8
5	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

RS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	5	6.3	6.3	7.5
3	11	13.8	13.8	21.3
4	29	36.3	36.3	57.5
5	34	42.5	42.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

AS1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.5	2.5	2.5
3	23	28.8	28.8	31.3
4	30	37.5	37.5	68.8
5	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

AS2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	7.5	7.5	7.5
3	18	22.5	22.5	30.0
4	32	40.0	40.0	70.0
5	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

AS3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.5	2.5	2.5
2	5	6.3	6.3	8.8
3	26	32.5	32.5	41.3
4	28	35.0	35.0	76.3
5	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

AS4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.8	3.8	3.8
3	22	27.5	27.5	31.3
4	35	43.8	43.8	75.0
5	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

AS5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	8.8	8.8	8.8
3	25	31.3	31.3	40.0
4	36	45.0	45.0	85.0
5	12	15.0	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

EM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	5.0	5.0	5.0
2	24	30.0	30.0	35.0
3	29	36.3	36.3	71.3
4	9	11.3	11.3	82.5
5	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

EM2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	10.0	10.0	10.0
3	34	42.5	42.5	52.5
4	24	30.0	30.0	82.5
5	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

EM3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.5	2.5	2.5
2	12	15.0	15.0	17.5
3	29	36.3	36.3	53.8
4	22	27.5	27.5	81.3
5	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

EM4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	19	23.8	23.8	25.0
3	32	40.0	40.0	65.0
4	20	25.0	25.0	90.0
5	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

EM5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	7.5	7.5	7.5
3	22	27.5	27.5	35.0
4	30	37.5	37.5	72.5
5	22	27.5	27.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.3	1.3	1.3
2	2	2.5	2.5	3.8
3	15	18.8	18.8	22.5
4	33	41.3	41.3	63.8
5	29	36.3	36.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.5	2.5	2.5
2	5	6.3	6.3	8.8
3	21	26.3	26.3	35.0
4	20	25.0	25.0	60.0
5	32	40.0	40.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.3	1.3	1.3
3	12	15.0	15.0	16.3
Valid 4	28	35.0	35.0	51.3
5	39	48.8	48.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.3	1.3	1.3
3	12	15.0	15.0	16.3
Valid 4	32	40.0	40.0	56.3
5	35	43.8	43.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.5	2.5	2.5
3	20	25.0	25.0	27.5
Valid 4	30	37.5	37.5	65.0
5	28	35.0	35.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Lampiran V (Hasil Uji Validitas Variabel)

		Correlations					
		RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	Reliabilitas
RL1	Pearson Correlation	1	.576**	.687**	.444*	.641**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.014	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RL2	Pearson Correlation	.576**	1	.702**	.449*	.482**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.013	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RL3	Pearson Correlation	.687**	.702**	1	.464**	.460*	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.010	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RL4	Pearson Correlation	.444*	.449*	.464**	1	.276	.659**
	Sig. (2-tailed)	.014	.013	.010		.139	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RL5	Pearson Correlation	.641**	.482**	.460*	.276	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.011	.139		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Reliabilitas	Pearson Correlation	.850**	.820**	.851**	.659**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		RS1	RS2	RS3	RS4	RS5	Responsiveness
RS1	Pearson Correlation	1	.704**	.713**	.577**	.745**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RS2	Pearson Correlation	.704**	1	.508**	.374*	.608**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.042	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RS3	Pearson Correlation	.713**	.508**	1	.718**	.729**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RS4	Pearson Correlation	.577**	.374*	.718**	1	.543**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.001	.042	.000		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
RS5	Pearson Correlation	.745**	.608**	.729**	.543**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Responsiveness	Pearson Correlation	.895**	.762**	.878**	.773**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	Assurance
AS1	Pearson Correlation	1	.755**	.633**	.452*	.555**	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.012	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS2	Pearson Correlation	.755**	1	.544**	.375*	.543**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.041	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS3	Pearson Correlation	.633**	.544**	1	.392*	.477**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.032	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS4	Pearson Correlation	.452*	.375*	.392*	1	.365*	.655**
	Sig. (2-tailed)	.012	.041	.032		.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30
AS5	Pearson Correlation	.555**	.543**	.477**	.365*	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.008	.047		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Assurance	Pearson Correlation	.881**	.839**	.777**	.655**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	EM5	Empathy
EM1	Pearson Correlation	1	.400*	.264	.527**	.567**	.690**
	Sig. (2-tailed)		.029	.159	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EM2	Pearson Correlation	.400*	1	.740**	.517**	.647**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.029		.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EM3	Pearson Correlation	.264	.740**	1	.423*	.445*	.742**
	Sig. (2-tailed)	.159	.000		.020	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EM4	Pearson Correlation	.527**	.517**	.423*	1	.546**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.020		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EM5	Pearson Correlation	.567**	.647**	.445*	.546**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.014	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Empathy	Pearson Correlation	.690**	.850**	.742**	.772**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Kepuasan
KP1	Pearson Correlation	1	.427*	.916**	.482**	.541**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.007	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.427*	1	.573**	.476**	.438*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.019		.001	.008	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.916**	.573**	1	.625**	.651**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.482**	.476**	.625**	1	.714**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.007	.008	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.541**	.438*	.651**	.714**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.002	.015	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	.841**	.704**	.930**	.800**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran VI (Hasil Uji Reliabilitas Variabel)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

Lampiran VI (Hasil Uji Normalitas Variabel)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Reliabilitas	Responsiveness	Assurance	Empathy	Kepuasan
N		80	80	80	80	80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18.53	20.79	19.18	17.10	20.65
	Std. Deviation	2.501	2.276	2.718	3.585	2.900
Most Extreme Differences	Absolute	.104	.103	.105	.151	.104
	Positive	.100	.085	.105	.151	.078
	Negative	-.104	-.103	-.082	-.073	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.933	.920	.937	1.350	.927
Asymp. Sig. (2-tailed)		.348	.366	.344	.052	.356

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran VII (Hasil Uji Linearitas Variabel)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Reliabilitas		(Combined)	213.376	12	17.781	2.643	.006
	Between	Linearity	169.908	1	169.908	25.251	.000
	Groups	Deviation from Linearity	43.468	11	3.952	.587	.833
	Within Groups		450.824	67	6.729		
	Total		664.200	79			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Responsiveness		(Combined)	242.169	10	24.217	3.959	.000
	Between	Linearity	209.773	1	209.773	34.297	.000
	Groups	Deviation from Linearity	32.396	9	3.600	.589	.802
	Within Groups		422.031	69	6.116		
	Total		664.200	79			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Assurance		(Combined)	277.509	11	25.228	4.436	.000
	Between	Linearity	218.281	1	218.281	38.385	.000
	Groups	Deviation from Linearity	59.228	10	5.923	1.042	.419
	Within Groups		386.691	68	5.687		
	Total		664.200	79			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Empathy		(Combined)	289.128	13	22.241	3.914	.000
	Between	Linearity	179.431	1	179.431	31.574	.000
	Groups	Deviation from Linearity	109.697	12	9.141	1.609	.111
	Within Groups		375.072	66	5.683		
	Total		664.200	79			

Lampiran VIII (Hasil Uji Regresi Berganda)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.508	2.034

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliabilitas, Responsiveness, Assurance

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.223	2.368		.094	.925
	Reliabilitas	.321	.103	.277	3.116	.003
	Responsiveness	.277	.128	.217	2.166	.033
	Assurance	.312	.108	.292	2.890	.005
	Empathy	.160	.076	.198	2.108	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.908	4	88.477	21.386	.000 ^b
	Residual	310.292	75	4.137		
	Total	664.200	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliabilitas, Responsiveness, Assurance