

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung yang merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Jalan Sukarno Hatta, Way Halim Kota Bandar Lampung

#### **4.2. Deskripsi Responden**

Para responden yang melakukan pengisian kuesioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan, dan intensitas penggunaan kartu BPJS. Identifikasi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden penelitian. Tabel berikut Menunjukkan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Wanita	15	23	38	50,67
Pria	15	22	37	49,33
Jumlah	30	45	75	100

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.1 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari pasien berjenis kelamin wanita berjumlah 38 orang atau 50,67 persen, sedangkan pria dengan jumlah 37 orang atau 49,33 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 25 tahun	0	2	2	2,67
25 – 35 tahun	9	10	19	25,33
36 - 45 tahun	10	15	25	33,33
> 45 tahun	11	18	29	38,67
Jumlah	30	45	75	100

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.2 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari pasien dengan usia lebih dari 45 tahun berjumlah 29 orang atau 38,67 persen, responden lainnya berusia 36 - 45 tahun dengan jumlah 25 orang atau 33,33 persen, dan sisanya responden berusia 25- 35 tahun dan berusia kurang dari 25 tahun masing-masing 19 orang dan 2 orang atau 25,33 persen dan 2,67 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMA/Sederajat	0	2	2	2,67
D3	6	9	15	20
S1	22	29	51	68
S2	2	5	7	9,33
Jumlah	30	45	75	100

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.3 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari pasien berpendidikan S1 dengan jumlah 51 orang atau 68 persen, kemudian berpendidikan D3 berjumlah 15 orang atau 20 persen, sedangkan berpendidikan S2 dan SMA/Sederajat berjumlah masing-masing 7 dan 2 orang atau 9,33 dan 2,67 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS	Jumlah (orang)	Persentase (%)
PNS/BUMN	6	4	10	13,33
Karyawan Swasta	14	16	30	40
Wiraswasta	5	15	20	26,67
Pelajar/Mahasiswa	5	6	11	14,67
Lain-lain	0	4	4	5,33
Jumlah	30	45	75	100

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.4 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari pasien dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 30 orang atau 40 persen, kemudian responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 20 orang atau 26,67 persen, lalu responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 11 orang atau 14,67 persen dan PNSBUMN berjumlah 10 orang atau 13,33 persen. Sedangkan jumlah terkecil responden dengan pekerjaan lain-lain (tidak disebutkan) 4 orang atau 5,33 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan tingkat penghasilan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Data Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

Penghasilan	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 1 juta	4	0	4	5,33
1 juta s/d 3 juta	7	3	10	13,33
3,1 juta s/d 5 juta	13	8	21	28
5,1 juta s/d 10 juta	4	19	23	30,67
> 10 juta	2	15	17	22,67
Jumlah	30	45	75	100

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.5 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari pasien dengan penghasilan sebesar lebih dari 5 juta hingga 10 juta berjumlah 23 orang atau 30,67 persen, kemudian responden dengan penghasilan sebesar lebih dari 3 juta hingga 5 juta sebanyak 21 orang atau 28 persen, lalu responden dengan

penghasilan sebesar lebih dari 10 juta sebanyak 17 orang atau 22,67 persen dan responden dengan penghasilan sebesar 1 juta hingga 3 juta berjumlah 10 orang atau 13,33 persen. Sedangkan jumlah terkecil responden dengan penghasilan kurang dari 1 juta 4 orang atau 5,33 persen. Untuk deskripsi responden berdasarkan intensitas penggunaan kartu BPJS dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Data Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Kartu BPJS**

Intensitas Penggunaan Kartu BPJS	Jumlah (orang)	Persentase (%)
3 X sebulan	3	10
1 X sebulan	4	13,33
3 bulan sekali	7	23,33
1 X setahun	11	36,67
> 1 tahun sekali	5	16,67
Jumlah	30	100

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 4.6 di atas menunjukkan responden terbesar berasal dari pasien menggunakan kartu BPJS 1 X setahun berjumlah 11 orang atau 33,67 persen, kemudian pasien menggunakan kartu BPJS 3 bulan sekali sebanyak 7 orang atau 23,33 persen, lalu pasien menggunakan kartu BPJS >1 setahun sekali sebanyak 5 orang atau 16,67 persen dan pasien menggunakan kartu BPJS 1 X sebulan berjumlah 4 orang atau 13,33 persen. Sedangkan jumlah terkecil pasien menggunakan kartu BPJS 3 X sebulan sebanyak 3 orang atau 10 persen.

### 4.3. Pengujian Kualitas Data

#### 4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam uji statistik regresi data yang diperoleh melalui kuesioner. Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur

apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini penulis menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) untuk melakukan pengujian validitas. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

$r \text{ tabel}$  dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 30 untuk sampel pasien BPJS, maka didapat  $r \text{ tabel}$  sebesar 0,361. Sedangkan untuk pasien non-BPJS ( $n$ ) = 45 maka didapat  $r \text{ tabel}$  sebesar 0,294. Selanjutnya dilakukan  $r \text{ tabel}$  tersebut di bandingkan dengan  $r \text{ hitung}$  masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Uji validitas item pertanyaan untuk persepsi kualitas pelayanan.  
Hasil uji validita item pertanyaan untuk persepsi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas untuk persepsi kualitas pelayanan (Pasien BPJS)**

Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung
item 1	0,505	item 10	0,852
item 2	0,799	item 11	0,850
item 3	0,541	item 12	0,505
item 4	0,505	item 13	0,694
item 5	0,799	item 14	0,866
item 6	0,817	item 15	0,560
item 7	0,453	item 16	0,638
item 8	0,663	item 17	0,755
item 9	0,866		

Sumber: Hasil olah data, 2018

Diketahui  $r \text{ tabel}$  untuk  $n = 30$  adalah 0,361, dan  $r \text{ hitung}$  nilainya tidak ada yang dibawah  $r \text{ tabel}$  sehingga disimpulkan semua instrument pada persepsi kualitas pelayanan adalah valid.

- b. Uji validitas item pertanyaan untuk kinerja kualitas pelayanan. Hasil uji validitas untuk kinerja kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.8. berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas untuk kinerja kualitas pelayanan (Pasien BPJS)**

Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung
item 1	0,452	item 10	0,474
item 2	0,486	item 11	0,594
item 3	0,477	item 12	0,622
item 4	0,533	item 13	0,520
item 5	0,680	item 14	0,371
item 6	0,425	item 15	0,528
item 7	0,502	item 16	0,547
item 8	0,495	item 17	0,407
item 9	0,477		

Sumber: Hasil olah data, 2018

Diketahui r tabel untuk  $n = 30$  adalah 0,361, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel sehingga disimpulkan semua instrument pada kinerja kualitas pelayanan adalah valid.

- c. Uji validitas item pertanyaan untuk persepsi kualitas pelayanan (pasien non-BPJS).

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas untuk persepsi kualitas pelayanan (Pasien non-BPJS)**

Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung
item 1	0,672	item 10	0,775
item 2	0,695	item 11	0,463
item 3	0,595	item 12	0,750
item 4	0,739	item 13	0,463
item 5	0,538	item 14	0,761
item 6	0,781	item 15	0,570
item 7	0,452	item 16	0,721
item 8	0,770	item 17	0,604
item 9	0,343		

Sumber: Hasil olah data, 2018

Diketahui r tabel untuk  $n = 45$  adalah 0,294, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel sehingga disimpulkan semua instrument pada persepsi kualitas pelayanan adalah valid.

- d. Uji validitas item pertanyaan untuk kinerja kualitas pelayanan (pasien non-BPJS). Hasil uji validitas untuk kinerja kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.10:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas untuk kinerja kualitas pelayanan (Pasien Non-BPJS)**

Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung
item 1	0,631	item 10	0,815
item 2	0,576	item 11	0,545
item 3	0,497	item 12	0,771
item 4	0,497	item 13	0,590
item 5	0,497	item 14	0,794
item 6	0,497	item 15	0,733
item 7	0,304	item 16	0,702
item 8	0,304	item 17	0,811
item 9	0,482		

Sumber: Hasil olah data, 2018

Diketahui r tabel untuk  $n = 45$  adalah 0,294, dan r hitung nilainya tidak ada yang dibawah r tabel sehingga disimpulkan semua instrument pada kinerja kualitas pelayanan adalah valid.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penulis menggunakan pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Untuk pengujian biasanya batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran dalam buku Priyatno (2010), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria
1	Persepsi Kualitas Pelayanan (Pasien BPJS)	0,935	Baik
2	Kinerja Kualitas Pelayanan (Pasien BPJS)	0,803	Baik
3	Persepsi Kualitas Pelayanan (Pasien Non-BPJS)	0,909	Baik
4	Kinerja Kualitas Pelayanan (Pasien Non-BPJS)	0,885	Baik

Sumber: Hasil olah data, 2018

Berdasarkan data hasil pengujian reliabilitas pada tabel diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha rata-rata diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### 4.4 Analisis Data *Customer Satisfaction Index* (CSI)

##### 4.4.1. Analisis Data Pasien BPJS

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

##### 1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

*Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

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

Keterangan :

n = Jumlah Konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i



2. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS}$$

Keterangan:

MIS = rata-rata skor

3. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keterangan :

$WS_i$  = Skor tertimbang

$WFi$  = Faktor tertimbang

MSS = Tingkat kepuasan, diperhitungkan dengan rumus:

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

$X_i$  = Nilai Kepentingan atribut X ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{\sum MIS_i}{HS}$$

Keterangan:

CSI = Indeks kepuasan konsumen

$MIS_i$  = rata-rata skor penting

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti terdapat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)**

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	$X \geq 0,81$	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Tabel index CSI (Aritonang, 2005)

Adapun hasil perhitungan CSI terhadap kualitas pelayanan (Pasien BPJS) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.13.**

**Nilai CSI atas Kualitas Pelayanan (Pasien BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	Nilai pembobotan	Nilai MIS	Nilai pembobotan	Nilai MSS			
1	122	4.067	115	3.833	0.067	0.255	0,681
2	112	3.733	86	2.867	0.061	0.175	
3	117	3.9	123	4.1	0.064	0.262	
4	122	4.067	103	3.433	0.067	0.229	
5	112	3.733	112	3.733	0.061	0.228	
6	111	3.7	91	3.033	0.061	0.184	
7	118	3.933	121	4.033	0.064	0.260	
8	115	3.833	103	3.433	0.063	0.216	
9	106	3.533	112	3.733	0.058	0.216	
10	108	3.6	104	3.467	0.059	0.204	
11	105	3.5	84	2.8	0.057	0.161	

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	Nilai pembobotan	Nilai MIS	Nilai pembobotan	Nilai MSS			
12	92	3.067	100	3.333	0.050	0.167	
13	97	3.233	92	3.067	0.053	0.162	
14	106	3.533	92	3.067	0.058	0.177	
15	93	3.1	109	3.633	0.051	0.184	
16	95	3.167	88	2.933	0.052	0.152	
17	100	3.333	94	3.133	0.055	0.171	
Tot. Rata-rata		61.033		57.633		3.406	

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* untuk kualitas pelayanan sebesar 0,681, sehingga konsumen dapat dikatakan puas.

Untuk angka CSI untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diperhitungkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

**Tabel 4.14**

**Nilai CSI untuk dimensi *Tangibles* (Pasien BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
1	122	4.067	115	3.833	0.348	1.332	0,723
2	112	3.733	86	2.867	0.319	0.915	
3	117	3.9	123	4.1	0.333	1.367	
		11.7				3.614	

Ket: Kategori puas

2. *Reliability* (kehandalan)**Tabel 4.15****Nilai CSI untuk dimensi *Reliability* (Pasien BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (Wf)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
4	122	4.067	103	3.433	0.354	1.214	0,680
5	112	3.733	112	3.733	0.325	1.212	
6	111	3.7	91	3.033	0.322	0.976	
		11.5				3.402	

Ket: Kategori puas

3. *Responsiveness* (daya tanggap)**Tabel 4.16****Nilai CSI untuk dimensi *Responsiveness* (Pasien BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
7	118	3.933	121	4.033	0.264	1.065	0.734
8	115	3.833	103	3.433	0.257	0.883	
9	106	3.533	112	3.733	0.237	0.885	
10	108	3.6	104	3.467	0.242	0.837	
		14.9				3.671	

Ket: Kategori puas

4. *Assurance* (jaminan)

Tabel 4.17

Nilai CSI untuk dimensi *Assurance* (Pasien BPJS)

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
11	105	3.5	84	2.8	0.262	0.735	0.612
12	92	3.067	100	3.333	0.23	0.767	
13	97	3.233	92	3.067	0.242	0.744	
14	106	3.533	92	3.067	0.265	0.813	
		13.33				3.058	

Nilai CSI untuk dimensi *assurance* masuk kategori cukup puas. Selanjutnya untuk dimensi *empathy* yaitu sebagai berikut:

5. *Emphaty* (empati)

Tabel 4.18

Nilai CSI untuk dimensi *Empathy* (Pasien BPJS)

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
15	93	3.1	109	3.633	0.323	1.173	0.646
16	95	3.167	88	2.933	0.330	0.967	
17	100	3.333	94	3.133	0.347	1.088	
		9.6				3.229	

Ket: Kategori cukup puas

#### 4.5.2. Analisis Data Pasien Non-BPJS

Adapun hasil perhitungan CSI terhadap kualitas pelayanan (Pasien Non-BPJS) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Nilai CSI atas Kualitas Pelayanan (Pasien Non-BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
1	186	4.133	183	4.067	0.065	0.263	0,751
2	171	3.8	182	4.044	0.059	0.241	
3	184	4.089	181	4.022	0.064	0.258	
4	168	3.733	181	4.022	0.058	0.235	
5	183	4.067	181	4.022	0.064	0.256	
6	160	3.556	181	4.022	0.056	0.224	
7	182	4.044	179	3.978	0.063	0.252	
8	164	3.644	179	3.978	0.057	0.227	
9	179	3.978	176	3.911	0.062	0.244	
10	154	3.422	150	3.333	0.054	0.179	
11	178	3.956	174	3.867	0.062	0.240	
12	145	3.222	143	3.178	0.050	0.160	
13	178	3.956	171	3.8	0.062	0.235	
14	147	3.267	145	3.222	0.051	0.165	
15	176	3.911	158	3.511	0.061	0.215	
16	143	3.178	140	3.111	0.050	0.155	
17	175	3.889	151	3.356	0.061	0.204	
Jumlah Rata-rata		63.844		63.444		3.753	

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* untuk kualitas pelayanan sebesar 0,751, sehingga konsumen dapat dikatakan puas.

Untuk angka CSI untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diperhitungkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung)**Tabel 4.20****Nilai CSI untuk dimensi *Tangibles* (Pasien Non-BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
1	186	4.133	183	4.067	0.344	1.398	0,809
2	171	3.8	182	4.044	0.316	1.278	
3	184	4.089	181	4.022	0.340	1.368	
		12.022				4.044	

Ket: Kategori puas

2. *Reliability* (kehandalan)**Tabel 4.21****Nilai CSI untuk dimensi *Reliability* (Pasien Non-BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
4	168	3.733	181	4.022	0.329	1.322	0,804
5	183	4.067	181	4.022	0.358	1.440	
6	160	3.556	181	4.022	0.313	1.259	
		11.356				4.022	

Ket: Kategori puas

3. *Responsiveness* (daya tanggap)**Tabel 4.22****Nilai CSI untuk dimensi *Responsiveness* (Pasien Non-BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
7	182	4.044	179	3.978	0.268	1.066	0.763
8	164	3.644	179	3.978	0.241	0.961	
9	179	3.978	176	3.911	0.264	1.031	
10	154	3.422	150	3.333	0.227	0.756	
		15.089				3.814	

Ket: Kategori puas

4. *Assurance* (jaminan)**Tabel 4.23****Nilai CSI untuk dimensi *Assurance* (Pasien Non-BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
11	178	3.956	174	3.867	0.275	1.062	0,710
12	145	3.222	143	3.178	0.224	0.711	
13	178	3.956	171	3.8	0.275	1.044	
14	147	3.267	145	3.222	0.227	0.731	
		14.4				3.548	

Ket: Kategori cukup puas

5. *Empathy* (empati)**Tabel 4.24****Nilai CSI untuk dimensi *Empathy* (Pasien Non-BPJS)**

Variabel Pernyataan	Persepsi Kualitas Pelayanan		Kinerja Kualitas Pelayanan		Nilai (WF)	Nilai (WS)	Nilai (CSI)
	nilai pembobotan	Nilai MIS	nilai pembobotan	Nilai MSS			
15	176	3.911	158	3.511	0.356	1.251	0.668
16	143	3.178	140	3.111	0.289	0.901	
17	175	3.889	151	3.356	0.354	1.189	
		10.978				3.340	

Ket: Kategori cukup puas



## **4.6. Pembahasan**

### **4.6.1 Customer Satisfaction Index pada pasien BPJS**

Berdasarkan angka indeks kepuasan diketahui bahwa kualitas pelayanan menurut pasien BPJS pada rumah sakit immanuel Bandar Lampung masuk kategori puas dengan nilai *customer satisfaction index* sebesar 0,640, Kemudian dilihat dari dimensi kualitas pelayanan maka ditemukan bahwa untuk dimensi *tangibles* (bukti langsung) sebesar 0,723 dan *reliability* (kehandalan) 0,680, serta dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,7341 masuk kategori puas, sedangkan untuk dimensi *assurance* (jaminan) 0,612 dan dimensi *empathy* (empati) 0,646 masuk kategori cukup puas. Dengan demikian dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati) harus ditingkatkan.

### **4.6.2 Customer Satisfaction Index pada pasien Non-BPJS**

Berdasarkan angka indeks kepuasan diketahui bahwa kualitas pelayanan menurut pasien non-BPJS pada rumah sakit immanuel Bandar Lampung masuk kategori puas 0,687. Kemudian dilihat dari dimensi kualitas pelayanan maka ditemukan bahwa untuk dimensi *tangibles* (bukti langsung) 0,809 dan *reliability* (kehandalan) 0,804 serta dimensi *responsiveness* (daya tanggap) 0,763, untuk dimensi *assurance* (jaminan) 0,710 dan dimensi *empathy* (empati) 0,668 masuk kategori puas. Dengan demikian semua dimensi harus dipertahankan bahkan harus ditingkatkan.