

BAB 5 HASIL PENELITIAN

5.1 Karakteristik Pasien

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien kunjungan Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya yang dapat diketahui karakteristiknya berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

5.1.1 Karakteristik Pasien berdasarkan Usia

Usia pasien dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok menurut Depkes RI, yaitu usia remaja (12 – 25 tahun), dewasa (26 – 45 tahun), lansia (46 – 65 tahun), dan manula (>65 tahun). Secara deskriptif, jumlah dan persentase pada masing-masing kelompok tersebut dapat disajikan pada Tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 5.1 Karakteristik Usia Pasien

Kategori Usia	Jumlah	Persentase
Remaja (12 – 25 Tahun)	20	28,6%
Dewasa (26 – 45 Tahun)	27	38,6%
Lansia (46 – 65 Tahun)	23	32,9%
Manula (>65 Tahun)	0	0,0%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas, dapat diketahui bahwa pasien dengan usia diantara 12 – 25 tahun sebanyak 20 orang (28,6%), usia 26 – 45 tahun sebanyak 27 orang (38,6%), dan 23 pasien lainnya (32,9%) berusia 46 -45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada kategori dewasa.

5.1.2 Karakteristik Pasien berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien dalam penelitian ini terdiri dari pasien laki-laki dan perempuan. Secara deskriptif, jumlah dan persentase jenis kelamin tersebut dapat disajikan pada Tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2 Karakteristik Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	24	34,3%
Perempuan	46	65,7%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas, dapat diketahui bahwa pasien dalam penelitian ini di dominasi oleh pasien perempuan sebanyak 46 orang (65,7%) dan 24 pasien lainnya (34,3%) adalah pasien laki-laki.

5.1.3 Karakteristik Pasien berdasarkan Pendidikan Akhir

Pendidikan akhir pasien dibagi menjadi 6 kelompok, yaitu tidak sekolah, SD, SMP, SMA, Diploma, dan Sarjana. Secara deskriptif, jumlah dan persentase pada masing-masing kelompok pendidikan akhir tersebut dapat disajikan pada Tabel 5.3 sebagai berikut:

Tabel 5.3 Karakteristik Pendidikan Akhir Pasien

Pendidikan Akhir	Jumlah	Persentase
Tidak Sekolah	2	2,9%
SD	17	24,3%
SMP	7	10,0%
SMA	40	57,1%
Diploma	2	2,9%
Sarjana	2	2,9%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 5.3 diatas, dapat diketahui bahwa pasien tidak sekolah sebanyak 2 orang (2,9%), pendidikan akhir SD sebanyak 17 orang (24,3%), pendidikan akhir SMP sebanyak 7 orang (10,0%), pendidikan akhir SMA sebanyak 40 orang (57,1%), pendidikan akhir diploma sebanyak 2 orang (2,9%) dan 2 pasien lainnya berpendidikan akhir sarjana (2,9%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berpendidikan akhir SMA.

5.1.4 Karakteristik Pasien berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan pasien dibagi menjadi 5 kelompok, tidak bekerja, petani, wiraswasta, ibu rumah tangga, dan PNS/POLRI/TNI. Secara deskriptif, jumlah dan persentase pada masing-masing kelompok pekerjaan tersebut dapat disajikan pada Tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5.4 Karakteristik Pekerjaan Pasien

Pendidikan Akhir	Jumlah	Persentase
Tidak Bekerja	13	18,6%
Petani	9	12,9%
Wiraswasta	18	25,7%
Ibu Rumah Tangga	26	37,1%
PNS/TNI/POLRI	4	5,7%
Total	70	100,0%

Berdasarkan Tabel 5.4 diatas, dapat diketahui bahwa pasien tidak bekerja sebanyak 13 orang (18,6%), petani sebanyak 9 orang (12,9%), wiraswasta sebanyak 18 orang (25,7%), ibu rumah tangga sebanyak 26 orang (37,1%) dan 4 pasien lainnya sebagai PNS/POLRI/TNI (5,7%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

5.2 Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali terdiri dari 5 dimensi, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1.2.1 Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi *Tangibility*

Kualitas pelayanan pada dimensi *tangibility* diukur dengan menggunakan kuesioner dengan 8 item pertanyaan. Jawaban responden terdiri dari skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Jawaban responden pada dimensi *tangibility* kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya Jembrana Bali dapat disajikan pada Tabel 5.5 sebagai berikut:

Tabel 5.5 Kualitas Layanan Dimensi *Tangibility*

Item	Tanggapan Pasien					Rata-rata
	STP	TP	CP	P	SP	
Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih	0	0	4	55	11	4,10
	0%	0%	5,7%	78,6%	15,7%	
Ruang rawat inap nyaman	0	1	6	52	11	4,04
	0%	1,4%	8,6%	74,3%	15,7%	
Memiliki alat medis yang cukup lengkap	0	5	9	43	13	3,91
	0%	7,1%	12,9%	61,4%	18,6%	
Penampilan Dokter bersih dan rapi	0	1	5	52	12	4,07
	0%	1,4%	7,1%	74,3%	17,1%	

Tabel 5.5 Lanjutan

Penampilan perawat bersih dan rapi	0	0	7	50	13	4,08
	0%	0%	10%	71,4%	18,6%	
Kursi roda/troli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap	0	0	18	42	10	3,89
	0%	0%	25,7%	60,0%	14,3%	
Tempat tidur telah disiapkan rapi	0	1	10	46	13	4,01
	0%	1,4%	14,3%	65,7%	18,6%	
Alat makan dan minum bersih dan baik	0	1	11	49	8	
	0%	1,4%	15,7%	70,0%	11,4%	
Rata-rata Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangibility</i>						4,01

Tabel 5.5 menunjukkan nilai rata-rata kualitas layanan pada dimensi *tangibility* di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali sebesar 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas layanan berdasarkan bukti fisik di puskesmas tersebut. Rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,08 terdapat pada item ke 5 mengenai penampilan perawat yang dinilai bersih dan rapi. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,89 berada pada item ke 6 mengenai ketersediaan kursi roda untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.

5.2.2 Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability*

Kualitas pelayanan pada dimensi *tangibility* diukur dengan menggunakan kuesioner dengan 9 item pertanyaan. Jawaban responden terdiri dari skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Jawaban responden pada dimensi *reliability* kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya Jembrana Bali dapat disajikan pada Tabel 5.6 sebagai berikut:

Tabel 5.6 Kualitas Layanan Dimensi *Reliability*

Item	Tanggapan Pasien					Rata-rata
	STP	TP	CP	P	SP	
Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit	0	3	6	52	9	3,96
	0%	4,3%	8,6%	74,3%	12,9%	
Dokter datang tepat waktu	0	3	10	39	18	4,03
	0%	4,3%	14,3%	57,7%	25,7%	
Kesiapan dokter melayani pasien	0	1	9	45	15	4,06
	0%	1,4%	12,9%	64,3%	21,4%	
Dokter bertindak cepat	0	4	8	41	17	4,01
	0%	5,7%	11,4%	58,6%	24,3%	
Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	0	3	4	52	11	4,01
	0%	4,3%	5,7%	74,3%	15,7%	
Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu kunjungan	0	0	8	49	13	4,07
	0%	0%	11,4%	70,0%	18,6%	
Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	0	1	8	52	9	3,99
	0%	1,4%	11,4%	74,3%	12,9%	
Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien	0	2	7	53	8	3,96
	0%	2,9%	10,0%	75,7%	11,4%	
Perawat memperhatikan keluarga pasien	0	6	8	46	10	3,86
	0%	8,6%	11,4%	65,7%	14,3%	
Rata-rata Kualitas Lavanan Dimensi <i>Reliability</i>						3,99

Tabel 5.6 menunjukkan nilai rata-rata kualitas layanan pada dimensi *reliability* di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali sebesar 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas layanan berdasarkan kehandalan tenaga kesehatan di puskesmas tersebut. Rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,07 terdapat pada item ke 6 mengenai tindakan perawat yang melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu kunjungan. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,86 berada pada item ke 9 mengenai perhatian perawat terhadap keluarga pasien yang dirasa kurang.

1.2.3. Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness*

Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* diukur dengan menggunakan kuesioner dengan 5 item pertanyaan. Jawaban responden terdiri dari skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Jawaban responden pada dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya Jembrana Bali dapat disajikan pada Tabel 5.7 sebagai berikut:

Tabel 5.7 Kualitas Layanan Dimensi *Responsiveness*

Item	Tanggapan Pasien					Rata-rata
	STP	TP	CP	P	SP	
Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	0 0%	2 2,9%	3 4,3%	56 80,0%	9 12,9%	4,03
Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0 0%	3 4,3%	7 10%	49 70,0%	11 15,7%	3,97
Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit	0 0%	3 4,3%	11 15,7%	50 71,4%	6 8,6%	3,84
Perawat bersikap ramah dan sopan	0 0%	1 1,4%	8 11,4%	49 70,0%	12 17,1%	4,03
Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	0 0%	2 2,9%	6 8,6%	53 75,7%	9 12,9%	3,99
Rata-rata Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>						3,97

Tabel 5.7 menunjukkan nilai rata-rata kualitas layanan pada dimensi *responsiveness* di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali sebesar 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas layanan berdasarkan daya

tanggap tenaga kesehatan di puskesmas tersebut. Rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,03 terdapat pada item ke 1 mengenai sikap dokter yang selalu menanyakan keluhan pasien, dan item ke 4 mengenai sikap perawat yang ramah dan sopan. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,84 berada pada item ke 3 mengenai penjelasan penyakit yang diberikan oleh dokter yang dirasa kurang oleh pasien.

5.2.4 Tanggapan Pasien Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance

Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* diukur dengan menggunakan kuesioner dengan 5 item pertanyaan. Jawaban responden terdiri dari skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Jawaban responden pada dimensi *assurance* kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya Jembrana Bali dapat disajikan pada Tabel 5.8 sebagai berikut:

Tabel 5.8 Kualitas Layanan Dimensi Assurance

Item	Tanggapan Pasien					Rata-rata
	STP	TP	CP	P	SP	
Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	0	0	6	52	12	4,09
	0%	0%	8,6%	74,3%	17,1%	
Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	0	2	4	51	13	4,07
	0%	2,9%	5,7%	72,9%	18,6%	
Biaya perawatan terjangkau	0	2	7	51	10	3,99
	0%	2,9%	10,0%	72,9%	14,3%	
Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap	0	2	5	53	10	4,01
	0%	2,9%	7,1%	75,7%	14,3%	
Memberikan jaminan akan kesembuhan pasien	0	3	17	40	10	3,81
	0%	4,3%	24,3%	57,1%	14,3%	
Rata-rata Kualitas Layanan Dimensi Assurance						3,99

Tabel 5.8 menunjukkan nilai rata-rata kualitas layanan pada dimensi *assurance* di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali sebesar 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas layanan berdasarkan jaminan yang diberikan oleh tenaga medis di puskesmas tersebut. Rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,09 terdapat pada item ke 1 mengenai perilaku dokter yang dapat menimbulkan rasa aman pasien. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,81

berada pada item ke 5 mengenai jaminan akan kesembuhan pasien yang dirasa kurang.

5.2.5 Kualitas Layanan Dimensi *Empathy*

Kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* diukur dengan menggunakan kuesioner dengan 5 item pertanyaan. Jawaban responden terdiri dari skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Jawaban responden pada dimensi *empathy* kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya Jembrana Bali dapat disajikan pada Tabel 5.9 sebagai berikut:

Tabel 5.9 Kualitas Layanan Dimensi *Empathy*

Item	Tanggapan Pasien					Rata-rata
	STP	TP	CP	P	SP	
Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien	0 0%	1 1,4%	8 11,4%	50 71,4%	11 15,7%	4,01
Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	0 0%	6 8,6%	5 7,1%	49 70,0%	10 14,3%	3,90
Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarga	0 0%	7 10,0%	10 14,3%	47 67,1%	6 8,6%	3,74
Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	0 0%	2 2,9%	10 14,3%	46 65,7%	12 17,1%	3,97
Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh	0 0%	2 2,9%	12 17,1%	43 61,4%	13 18,6%	3,96
Rata-rata Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>						3,92

Tabel 5.9 menunjukkan nilai rata-rata kualitas layanan pada dimensi *empathy* di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali sebesar 3,92. Hal ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan kualitas layanan berdasarkan perhatian yang diberikan oleh tenaga medis di puskesmas tersebut. Rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,01 terdapat pada item ke 1 mengenai perilaku dokter yang berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Sedangkan nilai

rata-rata terendah sebesar 3,74 berada pada item ke 3 mengenai sikap perawat dalam mengingatkan keamanan akan barang berharga pasien dan keluarganya dirasa kurang.

5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas dalam kuesioner dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item dalam kuesioner telah valid dalam membangun suatu variabel. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel yang dibuat dalam satu kuesioner telah reliabel untuk dilakukan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi pearson dengan kriteria valid apabila nilai r hitung lebih dari r tabel (r hitung $>$ 0,232). Sedangkan reliabilitas dilakukan dengan uji cronbach's alpha dengan kriteria reliabel apabila nilai Cronbach's alpha $>$ 0,60.

5.3.1 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Tangibility*

Dimensi *tangibility* terdiri dari 8 item pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas dimensi *tangibility* dapat disajikan pada Tabel 5.10 sebagai berikut:

Tabel 5.10 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Tangibility*

No Item	r hitung	Cronbach's Alpha
Item 1	0,798*	0,907*
Item 2	0,780*	
Item 3	0,870*	
Item 4	0,742*	
Item 5	0,837*	
Item 6	0,703*	
Item 7	0,792*	
Item 8	0,709*	

Berdasarkan Tabel 5.10 diatas, dapat diketahui bahwa semua item dalam dimensi *tangibility* telah valid (r hitung $>$ 0,232). Selain itu nilai cronbach's alpha yang diperoleh sebesar 0,907 atau lebih dari 0,6 sehingga seluruh item dalam dimensi *tangibility* telah reliabel.

5.3.2 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* terdiri dari 9 item pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas dimensi *tangibility* dapat disajikan pada Tabel 5.11 sebagai berikut:

Tabel 5.11 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Reliability*

No Item	r hitung	Cronbach's Alpha
Item 1	0,593*	0,913*
Item 2	0,849*	
Item 3	0,797*	
Item 4	0,813*	
Item 5	0,808*	
Item 6	0,738*	
Item 7	0,771*	
Item 8	0,771*	
Item 9	0,790*	

Berdasarkan Tabel 5.11 diatas, dapat diketahui bahwa semua item dalam dimensi *tangibility* telah valid (r hitung $> 0,232$). Selain itu nilai cronbach's alpha yang diperoleh sebesar 0,913 atau lebih dari 0,6 sehingga seluruh item dalam dimensi *reliability* telah reliabel.

5.3.3 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* terdiri dari 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas dimensi *tangibility* dapat disajikan pada Tabel 5.12 sebagai berikut:

Tabel 5.12 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

No Item	r hitung	Cronbach's Alpha
Item 1	0,819*	0,907*
Item 2	0,900*	
Item 3	0,849*	
Item 4	0,797*	
Item 5	0,819*	

Berdasarkan Tabel 5.13 diatas, dapat diketahui bahwa semua item dalam dimensi *tangibility* telah valid (r hitung $> 0,232$). Selain itu nilai cronbach's alpha yang diperoleh sebesar 0,893 atau lebih dari 0,6 sehingga seluruh item dalam dimensi *responsiveness* telah reliabel.

5.3.4 Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* terdiri dari 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas dimensi *assurance* dapat disajikan pada Tabel 5.13 sebagai berikut:

Tabel 5.13 Validitas dan Reliabilitas Dimensi Assurance

No Item	r hitung	Cronbach's Alpha
Item 1	0,777*	0,844*
Item 2	0,828*	
Item 3	0,841*	
Item 4	0,782*	
Item 5	0,734*	

Berdasarkan Tabel 5.13 diatas, dapat diketahui bahwa semua item dalam dimensi *assurance* telah valid (r hitung $> 0,232$). Selain itu nilai cronbach's alpha yang diperoleh sebesar 0,844 atau lebih dari 0,6 sehingga seluruh item dalam dimensi *assurance* telah reliabel.

5.3.5 Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empathy

Dimensi *empathy* terdiri dari 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas dimensi *empathy* dapat disajikan pada Tabel 5.14 sebagai berikut:

Tabel 5.14 Validitas dan Reliabilitas Dimensi Empathy

No Item	r hitung	Cronbach's Alpha
Item 1	0,767*	0,853*
Item 2	0,869*	
Item 3	0,783*	
Item 4	0,807*	
Item 5	0,751*	

Berdasarkan Tabel 5.14 diatas, dapat diketahui bahwa semua item dalam dimensi *empathy* telah valid. Selain itu nilai cronbach's alpha yang diperoleh sebesar 0,853 atau lebih dari 0,6 sehingga seluruh item dalam dimensi *empathy* telah reliabel.

5.4 Uji Asumsi Klasik

Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pasien rawat inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali adalah regresi linier berganda. Asumsi klasik yang perlu dipenuhi untuk melakukan regresi linier berganda adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual hasil regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada residual dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov smirnov dan didapatkan hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 5.15 Uji Normalitas

<i>Kolmogorov Smirnov Z</i>	p
1,113	0,168

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,168($p > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model mempunyai distribusi normal.

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel bebas. Berdasarkan aturan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, maka apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 5.16 Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Tangibility</i> (X1)	0,884	1,131
<i>Reliability</i> (X2)	0,734	2,653
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,912	0,923
<i>Assurance</i> (X4)	0,821	1,452
<i>Empathy</i> (X5)	0,891	1,012

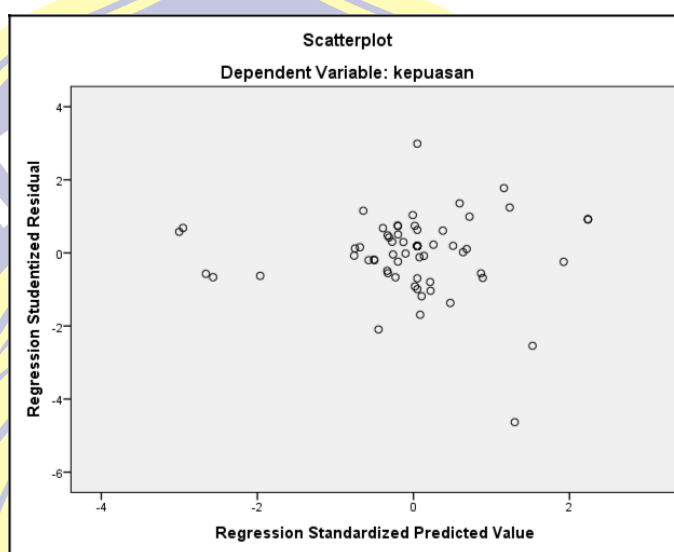
Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan *tolerance* > 0,10. Maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain berbeda. Sedangkan bila terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual

pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau

tidak terjadi heterokedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linear berganda adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan *residual error* yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Grafik *scatterplot* ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 5.1 Grafik Scatterplot

Gambar diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y sehingga menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

5.4.4 Uji Autokorelasi

Autokorelasi pada model regresi artinya ada korelasi antar anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu saling berkorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji Durbin Watson (Uji DW). Suatu model dikatakan bebas autokorelasi jika dihitung (Durbin Watson) terletak antara -2 dan 2.

Berdasarkan hasil uji Durbin Watson, diperoleh nilai dihitung sebesar 1,765. Berdasarkan teori yang disebutkan sebelumnya dimana jika nilai dihitung

(Durbin Watson) terletak antara -2 dan 2 atau $-2 < 1,765 < 2$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

5.5 Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien terdiri dari 2 tahap, yaitu uji serentak (uji F) dan uji parsial (uji t). Hasil uji F dapat disajikan pada Tabel 5.17 berikut.

Tabel 5.17 Hasil Uji F

Model	Sum of Square	Mean Square	F	p-value
Regression	11,831	2,366	126,68	0,000
Residual	1,195	0,019		
Total	13,027			

Sesuai dengan hasil uji F diatas, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau secara serentak variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya, apakah masing-masing dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kriteria keputusan yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel yang akan dibandingkan nilai derajat kesalahan sebesar 5%.

Tabel 5.18 Hasil Uji t

Variabel	Koefisien	t	p
Konstanta	0,352	2,364	0,021
<i>Tangibility</i> (X1)	0,295	2,410	0,019*
<i>Reliability</i> (X2)	-0,104	-0,859	0,394
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,201	2,545	0,013*
<i>Assurance</i> (X4)	0,334	2,918	0,005*
<i>Empathy</i> (X5)	0,180	3,304	0,002*

Berdasarkan Tabel 5.18 diatas, dapat diketahui bahwa dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki nilai signifikansi kurang dari

0,05 ($p < 0,05$), sedangkan dimensi *reliability* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

$$y = 0,352 + 0,295 X_1 - 0,104 X_2 - 0,201 X_3 + 0,334 X_4 + 0,180 X_5$$

Sesuai dengan model persamaan tersebut, koefisien paling besar ditunjukkan oleh dimensi *assurance* sebesar 0,334. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai kualitas layanan pada dimensi *assurance* maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,334.

