

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Profil Perusahaan

Gambar 4.1
Logo Perusahaan



Sumber: PT Mutiara Medical Service

PT Mutiara Medical Service (*Pearl Medic*) merupakan perusahaan yang menawarkan jasa pelayanan kesehatan kepada perusahaan, baik yang bergerak dibidang *Oil & Gas*, *Mining*, maupun *Manufacture*. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah *Medical On Site* yang didalamnya terdapat *Doctor On Site*, *Paramedic On Site*, dan Apoteker.

PT Mutiara Medical Service juga bekerjasama dengan beberapa rumah sakit yang berada di Jakarta, Jawa, Kalimantan, Sumatera, dan Sulawesi, serta Singapura, Australia, Thailand, dan Jepang untuk memudahkan tenaga medis dalam melakukan evakuasi terhadap pekerja lapangan perusahaan yang membutuhkan penanganan.

PT Mutiara Medical Service didirikan pada Juni 2011 oleh dr. Agung Triyatno yang memiliki pengalaman kerjasama dengan Freepot dan Pondok Indah Hospital Group, bersama Dra. Siti Purwari yang memiliki pengalaman bekerja di Pondok Indah Hospital Group. Saat ini PT Mutiara Medical Service telah memiliki 5 divisi layanan terkait

kesehatan yaitu *medical on site, managed care, procurement, alarm center, dan medivac divisions*.

Tujuan PT Mutiara Medical Service adalah untuk memenuhi kebutuhan klien sehingga perusahaan dapat memberikan solusi yang fleksibel, inovatif, dan sesuai harapan. PT Mutiara Medical Service berpegang teguh pada budaya perusahaan yaitu profesionalisme dan integritas. Profesionalisme dengan memberikan standar tinggi untuk tenaga profesional dan teknis, serta integritas yaitu berkomitmen dengan cara bertanggungjawab dan berprinsip bahwa PT Mutiara Medical Service harus mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

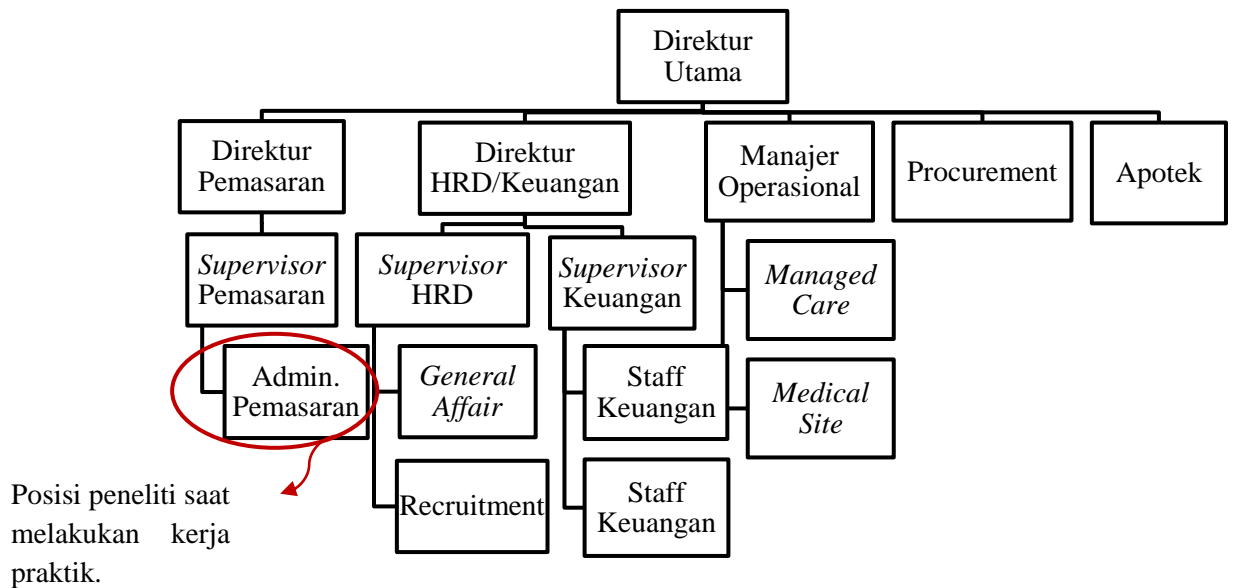
Visi kami adalah menjadi penyedia layanan medis terbaik yang berfokus pada keberlanjutan untuk *stakeholders, shareholders, employees, dan customers*.

2. Misi

- a. Misi kami adalah memberikan layanan medis dengan kualitas layanan tertinggi melalui layanan medis yang berorientasi pada pelanggan.
- b. Kami akan berfokus pada pelanggan dengan mengembangkan layanan baru, berkualitas, dan bernilai tinggi.

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT Mutiara Medical Service



Sumber: PT Mutiara Medical Service

4.1.4 Client PT Mutiara Medical Service

PT Mutiara Medical Service telah bekerjasama dengan beberapa perusahaan untuk penggunaan jasa tenaga medisnya dan memiliki klien yang sampai saat ini masih menggunakan jasa tenaga medis yaitu sebanyak 15 perusahaan sebagai berikut.

Tabel 4.1
List Client PT Mutiara Medical Service

NO	NAMA KLIEN	MASA KONTRAK		
		AWAL	AKHIR	PERPANJANGAN
OIL & GAS				
1	PT. APEXINDO PRATAMA DUTA	10 Juni 2011	9 Juni 2015	9 Juni 2019
2	STAR ENERGY	12 Juni 2014	11 Okt 2018	

	WAYANG WINDU			
3	STAR ENERGY KAKAP – NATUNA	12 Juni 2014	s/d sekarang	
4	PROSPRECTOR (BGP)	3 Jan 2017	2 Jan 2019	
MINING				
5	PAMA – ARIA	18 Jan 2013	17 Jan 2015	18 Mei 2019
6	PAMA – MELAK	1 Mei 2014	30 April 2015	31 Des 2018
7	PAMA – TOP	18 Mei 2014	17 Mei 2015	31 Des 2018
8	PAMA – ASMI	30 Sept 2015	30 Sept 2016	31 Des 2018
9	PAMA – BHPL	2 April 2015	1 April 2016	31 Maret 2019
10	PAMA – SMMS	15 Juni 2017	15 Juni 2018	31 Des 2018
11	PAMA – HEAD OFFICE	16 Juni 2016	15 Juni 2017	1 Sep 2017 s/d 31 Agst 2018
12	MUTU	1 Juli 2014	30 Juni 2016	30 Juni 2018
13	BIS INDUSTRIES	6 April 2016	5 April 2017	5 April 2019
14	ASMIN BARA BRONANG	8 April 2016	7 April 2017	7 April 2019
15	PETROSEA (POSB, KIDECO, TABANG, IAC, BMB, TIMIKA, SORONG)	1 April 2017	30 Maret 2018	1 April 2019

Sumber: PT Mutiara Medical Service

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pelayanan Jasa PT Mutiara Medical Service

Pelayanan jasa tenaga medis dipimpin oleh divisi *Medical Site*. Adapun pelayanan jasa tenaga medis yang terdapat di PT Mutiara Medical Service sebagai berikut.

1. *Doctor On Site*

Pelayanan *Doctor On Site* terdiri atas 2 jenis dokter yang bertugas yaitu dokter umum dan dokter gigi. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai *Doctor On Site* di PT Mutiara Medical Service dijabarkan sebagai berikut.

- a. Memberikan pelayanan medis secara komprehensif (promosi kesehatan, pencegahan, penanganan dan rehabilitasi).
- b. Memberikan pelayanan medis dalam kecelakaan atau situasi darurat dan siaga untuk hal tersebut dalam 24 jam per hari sesuai dengan kebutuhan lokasi kerja.
- c. Melakukan rujukan pasien ke dokter spesialis dan rumah sakit rujukan.
- d. Memastikan ruang kerja yang aman dan selalu mempromosikan gaya hidup sehat kepada karyawan.
- e. Mengelola semua kasus sakit atau cedera akibat kerja; melakukan pengkajian evaluasi, penanganan dan penatalaksanaan lebih lanjut dengan cara dirujuk sesuai dengan kebutuhan dan mengumpulkan dan mengkaji ulang semua kejadian kecelakaan.
- f. Melaporkan ke *Chief Medical Officer* (CMO) semua kasus sakit atau cedera akibat kerja, dan berkoordinasi dengan departemen *Health & Medical* dan SHE di lokasi.
- g. Membuat rencana, melakukan pengawasan, dan koordinasi mengenai program dan aktivitas kesehatan perusahaan kepada seluruh karyawan terkait resiko penyakit akibat pekerjaan, penyakit yang berhubungan dengan pekerjaan, dan masalah-masalah kesehatan karyawan lainnya.
- h. Melakukan pemeriksaan rutin mengenai peralatan medis dan obat-obatan yang tersedia di lokasi kerja, serta masalah sanitasi di lapangan termasuk *inspeksi hygiene* kantin dan penanggulangan hama.
- i. Melakukan program promosi kesehatan, *hearing conservation, training* bantuan hidup dasar & P3K, *fitness for duty, food hygiene & Sanitation And Repetitive Stress Injury* serya program-program yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk semua karyawan dan kontraktor.
- j. Mengembangkan dan melaksanakan penilaian performa termasuk data kunjungan klinik, angka tingkat keparahan, dan tingkat efektifitas.
- k. Memelihara hubungan kerja yang baik dengan manajemen dan semua karyawan.
- l. Bersedia menjadi dokter pengganti sementara sesuai penugasan yang diberikan oleh perusahaan.

2. *Paramedic On Site*

Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai *Paramedic On Site* di PT Mutiara Medical Service dijabarkan sebagai berikut.

- a. Membantu *Doctor On Site* dalam melaksanakan tugasnya.
- b. Memberikan pelayanan medis secara komprehensif (promosi kesehatan, pencegahan, penanganan dan rehabilitasi).
- c. Memberikan pelayanan medis dalam kecelakaan atau situasi darurat dan siaga untuk hal tersebut dalam 24 jam per hari sesuai dengan kebutuhan lokasi kerja.
- d. Mengawasi dan membuat laporan atau rekomendasi mengenai pasien yang sedang dirawat di rumah sakit.
- e. Membuat panduan, informasi, dan evaluasi di bidang peningkatan kesehatan dan program pencegahan.
- f. Melakukan pengontrolan dan pengawasan inventarisasi obat.
- g. Memelihara rekaman catatan medis dan memberikan rekomendasi dan mengirimkan laporannya secara rutin sebulan sekali kepada manajemen.

3. Apoteker Klinik *On Site*

Adapun tugas dan tanggung jawab Apoteker Klinik *On Site* dijabarkan sebagai berikut.

- a. Perencanaan pembelian; memeriksa seluruh item yang sudah habis/sedikit/*fast moving* dan merencanakan pembeliannya, membuat PO ke apotek rekanan untuk barang yang dibeli.
- b. Penerimaan barang; melakukan penerimaan barang dengan memeriksa kembali PO dengan faktur yang datang, menyusun dan menyimpan barang sesuai dengan aturan penyimpanan barang yang disarankan, dan menjamin kebersihan tempat perbekalan farmasi di klinik.
- c. *Stok Opname*; apoteker melakukan analisa terhadap hasil *stok opname* baik harian maupun bulanan, melakukan penghancuran kemasan dan isi obat yang sudah *expired*, dan membuat laporan *stok opname* dan *inventory*.
- d. Pelayanan resep; melakukan telaah resep dan memastikan rasionalitas dari resep dokter, melakukan konseling obat dan

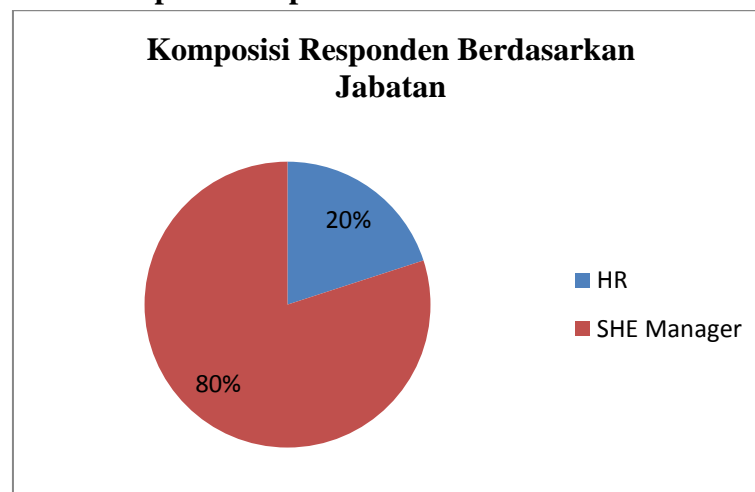
- merekam data konseling pada formulir konseling obat atau membuat catatan pengobatan pasien.
- e. Laporan pemakaian obat narkotika & psikotropika; memastikan pemakaian obat narkotika & psikotropika serta *precursor* sudah berdasarkan resep dokter yang valid, dan membuat rincian laporan pemakaiannya per pasien.
 - f. Pengelolaan *inventory*; memastikan kalibrasi alat-alat kesehatan yang dipergunakan masih berlaku dan alat dalam kondisi baik saat akan dipergunakan, dan memastikan penggunaan obat yang *first expired first out*.

4.2.2 Deskripsi Responden

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari 15 responden pengguna jasa tenaga medis PT Mutiara Medical Service, baik dokter, paramedik, maupun apoteker, maka gambaran mengenai karakteristik responden dijabarkan sebagai berikut.

1. Komposisi Responden Berdasarkan Jabatan

Diagram 4.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jabatan



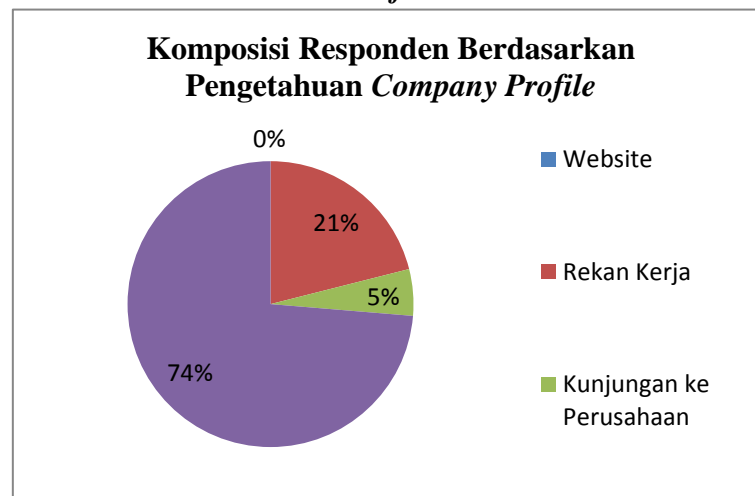
Sumber: Data diolah, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jabatan yang mendapatkan jawaban terbanyak adalah SHE (*Safety, Health, and Environment*) Manager dengan hasil persentase 80% atau 12 responden, sedangkan untuk jabatan HR (*Human Resources*) memiliki hasil persentase 20% atau 3 responden.

Dengan demikian, responden dalam penelitian ini dianggap *representative* untuk menjawab pernyataan pada kuesioner penelitian ini karena SHE (*Safety, Health, and Environment*) Manager merupakan divisi yang bertanggung jawab atas perencanaan serta pelaksanaan program perusahaan terkait kesehatan dan keselamatan di lingkungan kerja.

2. Komposisi Reponden Berdasarkan Pengetahuan *Company Profile*

Diagram 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Pengetahuan *Company Profile*



Sumber: Data diolah, 2018

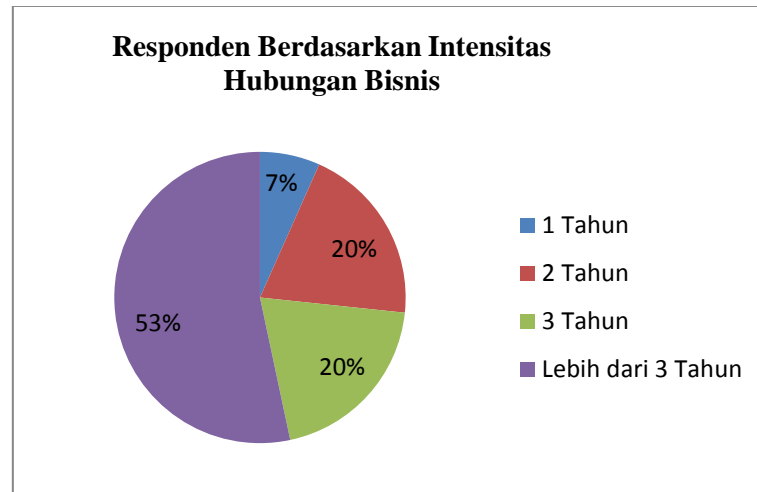
Diagram di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan *company profile*, yang mendapatkan jawaban terbanyak adalah informasi dari karyawan PT Mutiara Medical Service dengan hasil persentase 74% atau 14 responden, sedangkan informasi

company profile melalui rekan kerja sebanyak 21% atau 4 responden, melalui kunjungan ke perusahaan mempunyai hasil persentase 5% atau 1 responden, dan melalui *website* tidak ada yang memilih.

Dengan demikian, dari hasil persentase tersebut ditarik kesimpulan bahwa responden telah mengetahui dengan baik *company profile* karena karyawan PT Mutiara Medical Service sendiri yang memberikan informasi.

3. Komposisi Responden Berdasarkan Intensitas Hubungan Bisnis

Diagram 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Intensitas Hubungan Bisnis



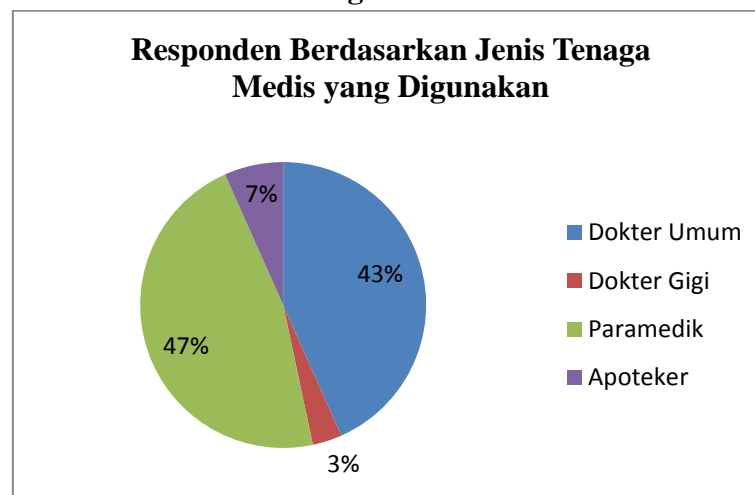
Sumber: Data diolah, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan intensitas hubungan bisnis dengan PT Mutiara Medical Service pada umumnya telah memiliki hubungan bisnis lebih dari 3 tahun dengan hasil persentase 53% atau 8 responden, sedangkan intensitas hubungan bisnis selama 3 tahun memperoleh persentase 20% atau 3 responden, selama 2 tahun memperoleh persentase yang sama yaitu 20% atau 3 responden, dan hubungan bisnis selama 1 tahun memperoleh persentase 7% atau 1 responden.

Dengan demikian, jika dilihat dari jangka waktu hubungan bisnis antara PT Mutiara Medical Service dengan klien perusahaan pengguna tenaga medis, hasil penelitian ini dianggap *representative* untuk mengetahui kualitas pelayanan tenaga medis PT Mutiara Medical Service.

4. Komposisi Responden Berdasarkan Tenaga Medis yang Digunakan

Diagram 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Tenaga Medis yang Digunakan



Sumber: Data diolah, 2018

Diagram di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tenaga medis yang digunakan, yang mendapatkan jawaban terbanyak adalah Paramedik dengan hasil persentase 47% atau 14 responden, sedangkan Dokter Umum memperoleh persentase 43% atau 12 responden, Apoteker memperoleh persentase 7% atau 2 responden, dan Dokter Gigi memperoleh persentase 3% atau 1 responden.

Dengan demikian, responden dalam penelitian ini telah memilih tenaga medis PT Mutiara Medical Service yang digunakan sesuai

dengan kebutuhan akan kebijakan keselamatan dan kesehatan perusahaannya.

4.2.3 Deskripsi Variabel

Hasil kuesioner terhadap 15 responden akan dianalisis dan disimpulkan berdasarkan rata-rata skor dan dikategorikan dalam 5 kelas.

Cara Perhitungan Skor :

Sangat Tidak Setuju	: 1 x 1
Tidak Setuju	: 1 x 2
Kurang Setuju	: 1 x 3
Setuju	: 1 x 4
Sangat Setuju	: 1 x 5

Kemudian dari total skor diambil rata-rata skor dan dikategorikan kedalam 5 kelas seperti di bawah ini.

Tabel 4.2
Pembagian Kelas

Kategori Batasan	Kategori
Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,80
Tidak Baik	1,81 – 2,60
Cukup Baik	2,61 – 3,40
Baik	3,41 – 4,20
Sangat Baik	4,21 – 5,00

1. Analisis Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Penelitian ini mengukur dimensi *reliability* atas kehandalan dari tenaga medis PT Mutiara Medical Service. Pada dimensi ini, penelitian diukur melalui 2 item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor dari dimensi *reliability* dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.3
Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1	Tenaga medis memberikan pelayanan yang maksimal	0	0	0	9	6	66	4,4
2	Tenaga medis mampu memberikan informasi mengenai penggunaan obat-obatan dengan akurat	0	0	4	11	0	56	3,73
Rata-Rata Keseluruhan								4,06

Sumber: Data diolah, 2018

Dapat dilihat bahwa dari tabulasi data di atas bahwa:

1. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 1, mendapat hasil perolehan yaitu 9 responden menjawab setuju, dan 6 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai tenaga medis PT Mutiara Medical Service memberikan pelayanan yang maksimal.
2. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 2, mendapat hasil perolehan yaitu 4 responden menjawab kurang setuju, 11 responden menjawab setuju terhadap pernyataan mengenai tenaga medis PT Mutiara Medical Service mampu memberikan informasi mengenai penggunaan obat-obatan dengan akurat.

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata skor untuk dimensi *reliability* yaitu 4,06 sehingga pengelompokan penilaian menyatakan dimensi *reliability* dikategorikan mempunyai persepsi yang **baik** oleh pelanggan.

2. Analisis Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

Penelitian ini mengukur dimensi *assurance* atas jaminan yang diberikan tenaga medis PT Mutiara Medical Service kepada

pelanggan. Pada dimensi ini, penelitian diukur melalui 2 item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor dari dimensi *assurance* dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.4
Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1	Tenaga medis bekerja secara profesional dan berkompetensi dalam bidangnya	0	0	0	11	4	64	4,26
2	Pelayanan yang diberikan mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja	0	0	4	10	1	57	3,8
Rata-Rata Keseluruhan								4,03

Sumber: Data diolah, 2018

Dapat dilihat dari hasil tabulasi data di atas bahwa:

1. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 1, mendapat hasil perolehan yaitu 11 responden menjawab setuju, dan 4 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai tenaga medis PT Mutiara Medical Service bekerja secara profesional dan kompetensi dalam bidangnya.
2. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 2, mendapat hasil perolehan yaitu 4 responden menjawab kurang setuju, 10 responden menjawab setuju, dan 1 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai pelayanan yang diberikan tenaga medis PT Mutiara Medical Service mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja.

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata skor untuk dimensi *assurance* yaitu 4,03 sehingga

pengelompokan penilaian menyatakan dimensi *assurance* dikategorikan mempunyai persepsi yang **baik** oleh pelanggan.

3. Analisis Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

Penelitian ini mengukur dimensi *tangible* atas bukti fisik yang diberikan tenaga medis PT Mutiara Medical Service kepada pelanggan. Pada dimensi ini, penelitian diukur melalui 2 item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor terhadap dimensi *tangible* dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.5
Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Tangible*

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1	Ruang klinik dan peralatan medis di <i>site</i> bersih dan tertata rapi	0	0	0	11	4	64	4,26
2	Penampilan tenaga medis rapi, bersih, dan menarik	0	0	3	11	1	58	3,86
Rata-Rata Keseluruhan								4,06

Sumber: Data diolah, 2018

Dapat dilihat dari hasil tabulasi data di atas bahwa:

1. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 1, mendapat hasil perolehan yaitu 11 responden menjawab setuju, dan 4 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai ruang klinik dan peralatan medis di *site* bersih dan tertata rapi.
2. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 2, mendapat hasil perolehan yaitu 3 responden menjawab kurang setuju, 11 responden menjawab setuju, dan 1 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai penampilan tenaga medis PT Mutiara Medical Service rapi, bersih, dan menarik.

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata skor untuk dimensi *tangible* yaitu 4,06 sehingga pengelompokan penilaian menyatakan rata-rata dimensi *tangible* dikategorikan mempunyai persepsi yang **baik** oleh pelanggan.

4. Analisis Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Empathy*

Penelitian ini mengukur dimensi *empathy* atas perhatian yang diterima pelanggan dari tenaga medis PT Mutiara Medical Service. Pada dimensi ini, penelitian diukur melalui 2 item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor terhadap dimensi *empathy* dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.6
Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Empathy*

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1	Kesungguhan tenaga medis dalam memperhatikan keluhan pelanggan	0	0	0	11	4	64	4,26
2	Komunikasi antara tenaga medis dengan tim lain di <i>site</i> terjalin dengan baik	0	0	4	10	1	57	3,8
Rata-Rata Keseluruhan								4,03

Sumber: Data diolah, 2018

Dapat dilihat dari hasil tabulasi data di atas bahwa:

1. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 1, mendapat hasil perolehan yaitu 11 responden menjawab setuju, dan 4 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai kesungguhan tenaga medis PT Mutiara Medical Service dalam memperhatikan keluhan pelanggan.

2. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 2, mendapat hasil perolehan yaitu 4 responden menjawab kurang setuju, 10 responden menjawab setuju, dan 1 responden lainnya menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai komunikasi antara tenaga medis PT Mutiara Medical Service dengan tim lain di *site* terjalin dengan baik.

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata skor untuk dimensi *empathy* yaitu 4,03 sehingga pengelompokan penilaian menyatakan rata-rata dimensi *empathy* dikategorikan mempunyai persepsi yang **baik** oleh pelanggan.

5. Analisis Jawaban Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

Penelitian ini mengukur dimensi *responsiveness* atas ketanggapan dari tenaga medis PT Mutiara Medical Service kepada pelanggan. Pada dimensi ini, penelitian diukur melalui 2 item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor terhadap dimensi *responsiveness* dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.7
Hasil Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1	Tenaga medis tanggap secara cepat dalam merespon keluhan pelanggan	0	0	0	11	4	64	4,26
2	Tenaga medis mampu menangani kasus <i>emergency</i> dengan cepat dan tepat	0	0	4	8	3	59	3,93
Rata-Rata Keseluruhan								4,09

Sumber: Data diolah, 2018

Dapat dilihat dari hasil tabulasi di atas bahwa:

1. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 1, mendapat hasil perolehan yaitu 11 responden menjawab setuju, dan 4 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai tenaga medis PT Mutiara Medical Service tanggap secara cepat dalam merespon keluhan pelanggan.
2. Dari 15 responden yang menjawab item pernyataan 2, mendapat hasil perolehan yaitu 4 responden menjawab kurang setuju, 8 responden menjawab setuju, dan 3 responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan mengenai kemampuan tenaga medis PT Mutiara Medical Service dalam menangani kasus *emergency* dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata skor untuk dimensi *responsiveness* yaitu 4,09 sehingga pengelompokan penilaian menyatakan rata-rata dimensi *responsiveness* dikategorikan mempunyai persepsi yang **baik** oleh pelanggan.

6. Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dijabarkan lebih lanjut melalui kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Penjabaran dilakukan dengan menggunakan skor nilai jawaban responden yang akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Rata-Rata Skor	Keterangan Rata-Rata Skor
1	<i>Reliability</i>	4,06	Baik
2	<i>Assurance</i>	4,03	Baik
3	<i>Tangible</i>	4,06	Baik

4	<i>Empathy</i>	4,03	Baik
5	<i>Responsiveness</i>	4,09	Baik

Sumber: Data diolah, 2018

Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mendapatkan hasil penilaian yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah diterapkan oleh tenaga medis PT Mutiara Medical Service.

Dari hasil penelitian ini, skor tertinggi sebesar 4,09 pada dimensi *responsiveness* yang berarti pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dengan baik, sedangkan skor terendah sebesar 4,03 ada pada dimensi *assurance* dan *empathy* yang berarti perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik.

7. Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Penelitian ini mengukur variabel kepuasan pelanggan PT Mutiara Medical Service yang diukur melalui 10 item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor rata-rata terhadap variabel kepuasan pelanggan dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 4.9
Hasil Tanggapan Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Rata-Rata
		STS	TS	KS	S	SS		
1	Pelanggan merasa puas atas pelayanan maksimal yang diberikan tenaga medis	0	0	2	12	1	59	3,93
2	Pelanggan merasa puas atas kemampuan tenaga	0	0	5	10	0	55	3,67

	medis dalam memberikan informasi mengenai penggunaan obat-obatan secara akurat							
3	Pelanggan merasa puas atas profesionalitas dan kompetensi tenaga medis dalam bekerja	0	0	0	12	3	63	4,2
4	Pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan tenaga medis mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja	0	0	5	7	3	58	3,86
5	Pelanggan merasa puas atas ruang klinik dan peralatan medis di <i>site</i> yang bersih dan tertata rapi	0	0	6	9	0	54	3,6
6	Pelanggan merasa puas atas penampilan tenaga medis yang rapi, bersih, dan tertata rapi	0	0	0	12	3	63	4,2
7	Pelanggan merasa puas atas kesungguhan tenaga medis dalam memperhatikan keluhan pelanggan	0	0	0	10	5	65	4,33
8	Pelanggan merasa puas atas komunikasi yang terjalin baik antara tenaga medis dengan tim lain di <i>site</i>	0	0	0	10	5	65	4,33
9	Pelanggan merasa puas atas ketanggapan tenaga medis dalam merespon keluhan pelanggan secara cepat	0	0	2	10	3	61	4,06

10	Pelanggan merasa puas atas kemampuan tenaga medis dalam menangani kasus <i>emergency</i> dengan cepat dan tepat	0	0	8	7	0	52	3,46
Rata-Rata Keseluruhan								3,96

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil data di atas, menunjukkan bahwa kesungguhan tenaga medis dalam memperhatikan keluhan pelanggan dan komunikasi antara tenaga medis dengan tim lain di *site* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,33 sehingga perlu dipertahankan kepuasan pelanggan akan pelayanannya. Sedangkan kemampuan tenaga medis dalam menangani kasus *emergency* dengan cepat dan tepat mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan agar pelanggan merasa puas.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor untuk variabel kepuasan pelanggan yaitu 3,96 sehingga pengelompokan penilaian rata-rata responden untuk variabel kepuasan pelanggan dikategorikan mempunyai persepsi yang **baik** oleh pelanggan.

4.2.4 Uji Validitas

Pada uji validitas ini membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jumlah sampel adalah 15 dan nilai signifikansi 10%, sehingga nilai r_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini 0,440. Berikut adalah hasil uji validitas terhadap 15 responden PT Mutiara Medical Service dengan menggunakan hasil perhitungan *SPSS Statistic 20*.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Reliability</i>			
	Pernyataan 1	0,878	0,440	Valid
	Pernyataan 2	0,848	0,440	Valid

2	<i>Assurance</i>			
	Pernyataan 1	0,836	0,440	Valid
	Pernyataan 2	0,894	0,440	Valid
3	<i>Tangible</i>			
	Pernyataan 1	0,760	0,440	Valid
	Pernyataan 2	0,867	0,440	Valid
4	<i>Empathy</i>			
	Pernyataan 1	0,836	0,440	Valid
	Pernyataan 2	0,894	0,440	Valid
5	<i>Responsiveness</i>			
	Pernyataan 1	0,861	0,440	Valid
	Pernyataan 2	0,932	0,440	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa semua hasil pernyataan variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} untuk $n = 15$ yaitu 0,440.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,554	0,440	Valid
Pernyataan 2	0,650	0,440	Valid
Pernyataan 3	0,643	0,440	Valid
Pernyataan 4	0,580	0,440	Valid
Pernyataan 5	0,750	0,440	Valid
Pernyataan 6	0,643	0,440	Valid
Pernyataan 7	0,598	0,440	Valid
Pernyataan 8	0,598	0,440	Valid
Pernyataan 9	0,726	0,440	Valid
Pernyataan 10	0,614	0,440	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil bahwa semua hasil pernyataan variabel kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} untuk $n = 15$ yaitu 0,440.

4.2.5 Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, nilai *Alpha Cronbach* adalah 0,6, maka jika hasil pengujian pernyataan pada kuesioner $< 0,6$ dinyatakan tidak reliabel. Jika hasil pengujian menunjukkan $> 0,6$ maka pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel dengan menggunakan hasil perhitungan *SPSS Statistic 20*. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i> (X_1)	0,658	Reliabel
<i>Assurance</i> (X_2)	0,659	Reliabel
<i>Tangible</i> (X_3)	0,630	Reliabel
<i>Empathy</i> (X_4)	0,659	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X_5)	0,738	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,911	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2018

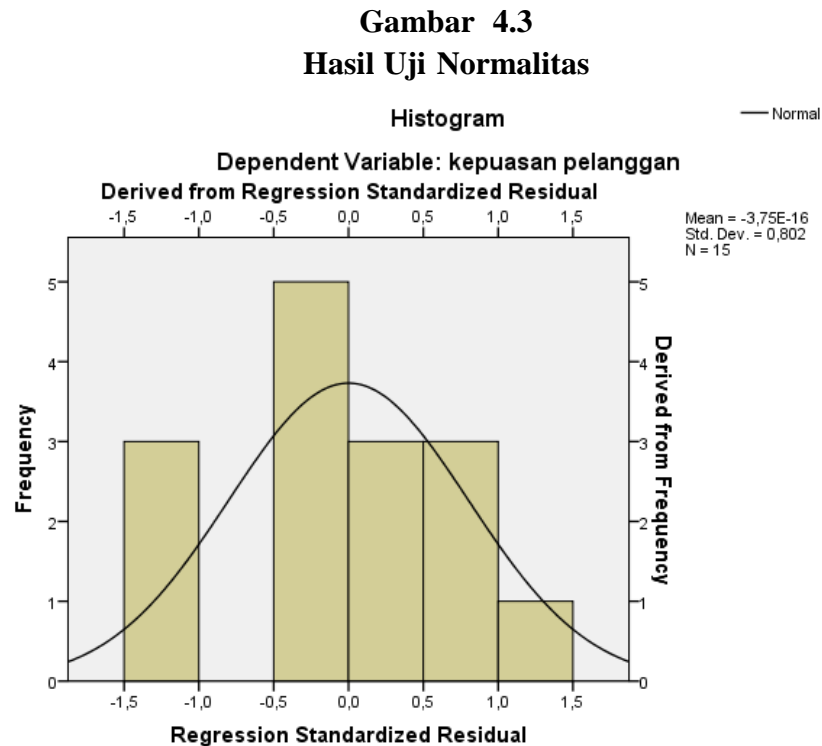
Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$. Hal ini berarti bahwa seluruh item pernyataan dari masing-masing variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2.6 Uji Asumsi Klasik

4.2.6.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan melihat bentuk kurva. Data yang dikatakan berdistribusi normal,

apabila kurva membentuk pola yang mengikuti arah grafik histogramnya atau membentuk lonceng dengan menggunakan perhitungan *SPSS Statistic 20*. Dapat dilihat seperti gambar di bawah ini.



Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

4.2.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*) karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Dalam uji multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Pengujian dapat dilihat dari hasil *output SPSS Statistic 20* pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Reliability	,614	1,629
Assurance	,818	1,223
Tangible	,663	1,509
Empathy	,709	1,411
responsiveness	,577	1,733

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

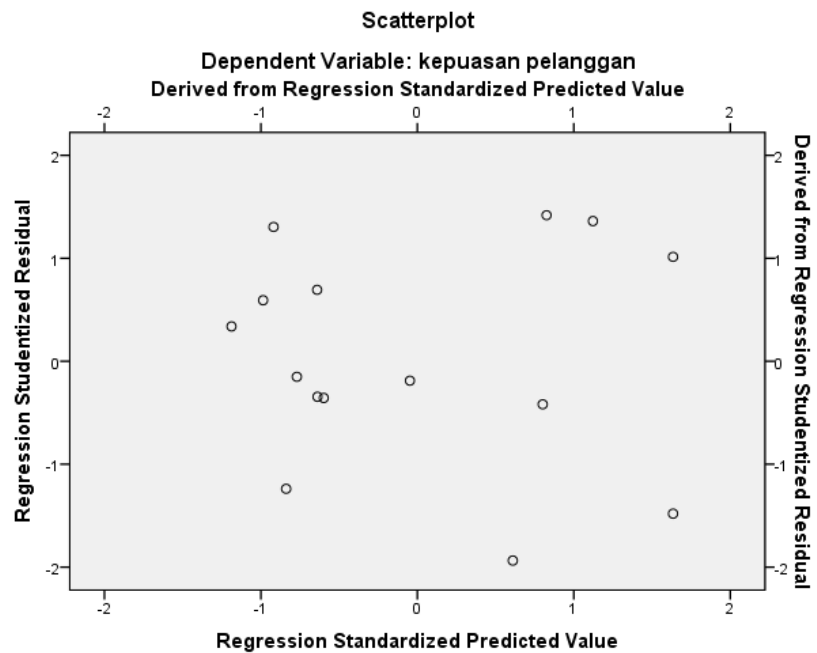
Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10, sehingga dapat dikatakan bahwa data ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

4.2.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance* dari nilai residul dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dengan melihat pola gambar *Scatterplots*.

Pengujian ini dapat dilihat dari hasil *output SPSS Statistic 20* pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar di atas, hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik tidak membentuk pola, dan titik-titik tersebut tidak menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol), maka data dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.7 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.378	3.051

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Hasil

koefisien determinasi adalah nilai *R Square* pada tabel di atas yaitu 0,600, maka besar angka perhitungannya adalah $0,600 \times 100\% = 60\%$.

Berdasarkan hasil tersebut, variabel kualitas pelayanan berkontribusi memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 40% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

4.2.8 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel *independen* secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *dependen*. Menguji secara simultan pengaruh variabel kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangible* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *Responsiveness* (X_5) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel secara simultan sebagai berikut.

H_0 = variabel kualitas pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_1 = variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengolahan data menggunakan *SPSS Statistic 20*, maka hasil yang didapat untuk uji F disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.15
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125,578	5	25,116	2,699	,093 ^b
	Residual	83,756	9	9,306		
	Total	209,333	14			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), responsiveness, tangible, assurance, empathy, reliability

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 2,699. Sedangkan nilai F_{tabel} ($\alpha = 10\%$) dengan derajat kebebasan.

$$Df_1 = k = 5$$

$$Df_2 = n - k - 1 \\ = 15 - 5 - 1 = 9$$

Dari tabel distribusi F diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,61, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($2,699 > 2,61$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti “variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

4.2.9 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial (sendiri-sendiri) hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*. Menguji secara parsial variabel kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangible* (X_3), *Empathy* (X_4), dan *Responsiveness* (X_5) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.16
Hasil Uji T dan Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,393	18,134		-,132	,898
1 reliability	,205	1,248	,044	,164	,873
assurance	1,849	1,020	,423	1,812	,103
Tangible	,121	1,201	,026	,101	,922
Empathy	,399	1,096	,091	,364	,724
responsiveness	2,616	1,084	,670	2,414	,039

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Maka nilai t_{tabel} pada tabel distribusi t adalah $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan:

$$df = n - k - 1$$

$$= 15 - 5 - 1 = 9, \text{ maka diperoleh nilai } t_{tabel} \text{ sebesar } 1,833.$$

Pembahasan:

1. Hasil pengujian *reliability*

Ho1 = secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

Ha1 = secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS Statistic 20*, dimensi *reliability* memperoleh hasil T_{hitung} sebesar 0,164, maka nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $0,164 < 1,833$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti “*reliability* secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

2. Hasil pengujian *assurance*

Ho2 = secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

Ha2 = secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS Statistic 20*, dimensi *assurance* memperoleh hasil T_{hitung} sebesar 1,812, maka nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $1,812 < 1,833$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti “*assurance* secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

3. Hasil pengujian *tangible*

Ho3 = secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.

Ha3 = secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS Statistic 20*, dimensi *tangible* memperoleh hasil T_{hitung} sebesar 0,101,

maka nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $0,101 < 1,833$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti “*tangible* secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

4. Hasil pengujian *empathy*

H_{04} = secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.

H_{a4} = secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS Statistic 20*, dimensi *empathy* memperoleh hasil T_{hitung} sebesar 0,364, maka nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $0,364 < 1,833$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti “*empathy* secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

5. Hasil pengujian *responsiveness*

H_{05} = secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

H_{a5} = secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS Statistic 20*, dimensi *responsiveness* memperoleh hasil T_{hitung} sebesar 2,414, maka nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,414 > 1,833$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti “*responsiveness* secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

4.2.10 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi nilai variabel *dependen* berdasarkan nilai variabel *independen*. Analisis regresi dilakukan apabila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional.

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.16 menggunakan *SPSS Statistic 20*, dapat dibentuk model persamaan regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut.

$$Y = -2,393 + 2,616 X_5$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta kepuasan pelanggan adalah -2,393 yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum dirasakan oleh pelanggan.
2. Nilai koefisien *responsiveness* pada hasil analisis tersebut adalah 2,616, menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar 1, akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.3 Implikasi Manajerial

1. Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan

Variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bentuk *responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan tenaga medis PT Mutiara Medical Service seperti tenaga medis tanggap secara cepat dalam merespon keluhan pelanggan dan tenaga medis yang mampu menangani kasus *emergency* dengan cepat dan tepat merupakan elemen pelayanan yang dipandang penting oleh responden. Namun hal tersebut justru mendapatkan skor rata-rata terendah yaitu $ms = 3,93$ adalah respon tenaga medis terhadap kasus *emergency*. Hal tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kemampuan tenaga medis dalam menangani kasus *emergency* dengan cepat dan tepat, sehingga keinginan pelanggan terhadap daya tanggap tenaga medis dapat terpenuhi.