

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Perusahaan**

Rumah Sakit *Brawijaya Women & Children* pertama kali didirikan pada tanggal 17 September 2006 di Antasari, Jakarta Selatan. Dengan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik layanan khusus untuk Wanita & Anak-Anak, *Brawijaya Women & Children* secara agresif memperluas bisnis dengan membangun klinik umum di daerah-daerah terkemuka, tidak hanya di Jakarta tetapi juga di Bandung.

Ekspansi *Brawijaya Women & Children* dimulai pada akhir 2011 dengan mendirikan Klinik Brawijaya di UOB Plaza, Jakarta Pusat. Memiliki sebuah pusat di salah satu kawasan bisnis tersibuk di Jakarta telah menandai Grup Brawijaya sebagai rantai layanan kesehatan yang pintar dalam memaksimalkan peluang.

Ekspansi dilanjutkan dengan pembukaan Klinik Brawijaya ke-2 dan ke-3 di fX Mall di Jalan Sudirman dan Oktroi Plaza di Kemang, Jakarta Selatan. Tidak hanya mengetuk pasar Jakarta, Ekspansi Brawijaya Group telah pergi ke Bandung, di Jalan Achmad Dahlan, Buah Batu, Bandung Selatan.

*Brawijaya Group* melanjutkan untuk memperluas bisnis dengan mengakuisisi RSIA Duren Tiga Jakarta pada Juli 2017 dan membangun 2 rumah sakit lainnya di Bojongsari Depok dan di Tebet Jakarta yang akan siap pada akhir 2018.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari merupakan rumah sakit cabang ketiga yang dikelola oleh Brawijaya Group. Berdiri sejak November 2017 berlokasi di Jalan Ciputat Parung, Bojongsari Kota Depok. Pelayanan yang diberikan berupa Obstetri & Ginekologi (Kebidanan & Kandungan), Pediatrik (Kesehatan Anak), Interna (Penyakit Dalam), Bedah Umum, Rehabilitasi Medik, Dental Clinic, Poliklinik Umum, Unit Gawat Darurat 24 jam, Radiologi (X-Ray dan USG), Laboratorium, Farmasi, Fisioterapi, Rawat Inap, Critical Care Unit : ICU, NICU, PICU, dan High Care, Operation Theatre, Mata, THT, Dermatologi, dan Neurologi.

#### Gambar 4.1

#### Logo Brawijaya Hospital dan RSIA Brawijaya Bojongsari



Sumber : Brawijaya Hospital

#### 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

##### a. Visi

Menjadi institusi pelayanan kesehatan spesialis terkemuka untuk wanita dan anak yang memberikan pelayanan prima dengan suasana keramahan dan kasih sayang.

##### b. Misi

Memberikan pelayanan kesehatan paripurna di bidang obstetri dan ginekologi, perempuan dan Pediatri yang mengutamakan mutu dan keselamatan pasien melalui manajemen yang mandiri dan modern.

#### 1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ini dilakukan kepada 30 responden yang merupakan pasien pada RSIA Brawijaya Bojongsari.

##### 4.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas yang dilakukan dengan program SPSS pada variabel *Physical Evidence* (X) dan Kepuasan Pasien (Y). Pada penelitian ini menggunakan jumlah sampel ( $n$ ) = 30 dengan taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan dengan derajat kebebasan ( $df$ ) = 28 (diperoleh dari  $(n-2)$ ) sehingga diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,3610 (untuk uji dua arah). Dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel), dan jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  table ( $r$  hitung  $<$   $r$  tabel) maka tidak valid. Berdasarkan pengujian

validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *correlations product moment* diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan X</b>	<b>R Table</b>	<b>R Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Physical Evidence</i> (X)	Butir 1	0,3610	0,3990	Valid
	Butir 2	0,3610	0,6360	Valid
	Butir 3	0,3610	0,6970	Valid
	Butir 4	0,3610	0,5250	Valid
	Butir 5	0,3610	0,7690	Valid
	Butir 6	0,3610	0,7710	Valid
	Butir 7	0,3610	0,7670	Valid
	Butir 8	0,3610	0,6780	Valid
	Butir 9	0,3610	0,7650	Valid
	Butir 10	0,3610	0,8030	Valid
	Butir 11	0,3610	0,8310	Valid
	Butir 12	0,3610	0,7910	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	<b>Pernyataan Y</b>	<b>R Table</b>	<b>R Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
	Butir 1	0,3610	0,8440	Valid
	Butir 2	0,3610	0,7600	Valid
	Butir 3	0,3610	0,8000	Valid
	Butir 4	0,3610	0,8490	Valid
	Butir 5	0,3610	0,8500	Valid
	Butir 6	0,3610	0,8540	Valid
	Butir 7	0,3610	0,7360	Valid
	Butir 8	0,3610	0,7770	Valid

Sumber : Data diolah, 2018

#### **4.2.2 Uji Reliabilitas**

Dengan melihat *Alpha Cronbach* menyatakan bahwa semua indikator dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$ . Hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Physical Evidence* (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,914	12

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa hasil pengujian indikator pernyataan pada variabel *Physical Evidence* (X) telah diperoleh  $\alpha$  hitung  $>$   $\alpha$  standar (0,60), dimana hasil  $\alpha$  hitung 0,914. Sehingga dapat disimpulkan semua indikator pernyataan pada variabel *Physical Evidence* (X) reliabel atau dapat dipercaya.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,942	8

Sumber : Data diolah, 2018

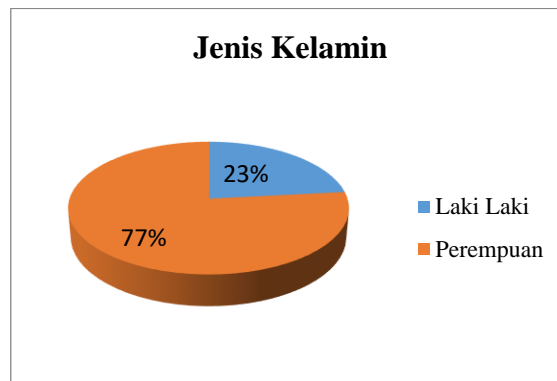
Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil pengujian indikator pernyataan pada variabel Kepuasan Pasien (Y) telah diperoleh  $\alpha$  hitung  $>$   $\alpha$  standar (0,60), dimana hasil  $\alpha$  hitung 0,942. Sehingga dapat disimpulkan semua indikator pernyataan pada Kepuasan Pasien (Y) reliabel atau dapat dipercaya.

#### **4.3 Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 responden yang terdiri dari orang yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Cabang Bojongsari Depok.

### 1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Diagram 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

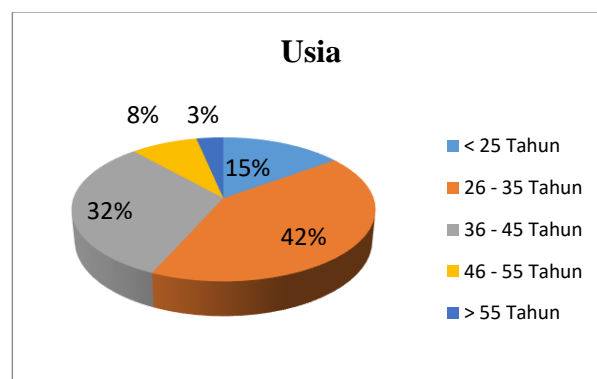


Sumber: Data diolah, 2018.

Diagram 4.1 menunjukkan dari 60 pasien yang menjadi responden yang melakukan pengisian kuesioner sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 77% atau berjumlah 46 orang sedangkan responden laki-laki hanya sebesar 23% atau berjumlah 14 orang. Hal ini sesuai dengan target pasar dari RSIA Brawijaya Bojongsari yaitu Rumah Sakit Khusus Wanita dan Anak.

### 4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Diagram 4.2**  
**Usia Responden**



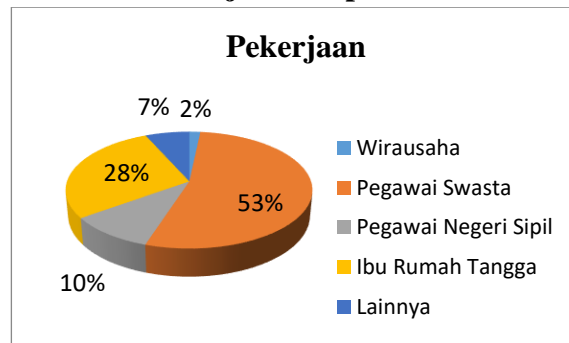
Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan Diagram 4.2 dapat dilihat bahwa, presentase jumlah responden berusia dibawah 25 tahun sebesar 15% atau sebanyak 9 responden, presentase responden yang berusia 26-35 tahun sebesar 42% atau sebanyak 25 responden, presentase responden berusia 36-45 tahun sebesar 32% atau sebanyak 19 responden, selanjutnya presentase responden yang berada pada rentang usia 46 – 55 tahun sebesar 8% atau sebanyak 5 responden dan presentase responden yang berusia diatas 55 tahun sebesar 3% atau sebanyak 2 responden.

Hal ini dapat dikatakan bahwa mayoritas dari responden berada pada rentang usia 26 – 35 tahun, dimana pada usia tersebut merupakan usia produktif untuk melakukan program kehamilan, perencanaan keluarga dan sebagainya sesuai dengan yang ditawarkan dari RSIA Brawijaya Bojongsari.

#### 4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Diagram 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

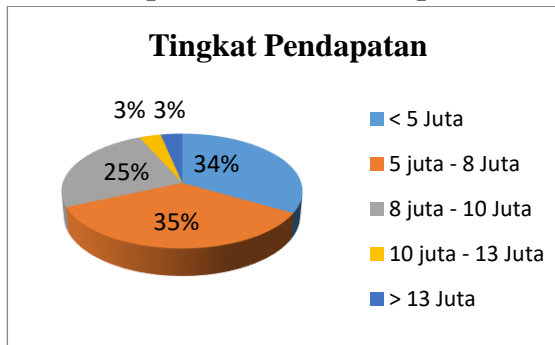


Sumber: Data diolah, 2018.

Berdasarkan diagram 4.3 telah diperoleh bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berkerja sebagai pegawai swasta yaitu sebesar 53% atau sebanyak 32 responden, presentase kedua ditempati responden yang tidak berkerja atau sebagai ibu rumah tangga saja sebesar 28% atau sebanyak 17 responden, presentase ketiga yaitu sebesar 10% atau sebanyak 6 responden bekerja sebagai pegawai negeri sipil, selanjutnya 7% responden atau sebanyak 4 responden menjawab lainnya karena ada responden masih bersekolah dan juga tidak berkerja karna sudah pensiun, dan sebanyak 2% atau 1 orang responden bekerja sebagai wirausaha.

#### 4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

**Diagram 4.4**  
**Pendapatan Perbulan Responden**



Sumber: Data diolah, 2018.

Pada diagram 4.4 menunjukkan tingkat pendapatan pasien yang telah melakukan pengisian kuesioner. Pertama, sebanyak 35% atau 22 responden memiliki estimasi pendapatan sekitar Rp. 5.000.000 – Rp. 8.000.000. Kedua, sebanyak 30% atau 21 responden memiliki penghasilan dibawah Rp. 5.000.000. Ketiga, sebanyak 25% atau 15 responden memiliki pendapatan sekitar Rp. 8.000.000 – Rp. 10.000.000. Keempat dan kelima hanya sebanyak 3% atau 2 responden yang berpendapatan pada kisaran Rp. 10.000.000 – Rp. 13.000.000 dan diatas Rp. 13.000.000.

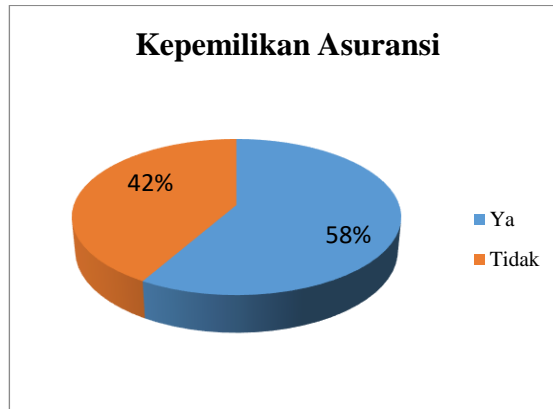
Hal ini dapat disimpulkan bahwa pendapatan responden berkisar pada angka Rp. 0 – Rp. 8.000.000. Hal ini sesuai dengan taraf gaji dari pegawai swasta karena rata-rata responden bekerja sebagai pegawai swasta.

#### 4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Asuransi

Berdasarkan diagram 4.5 mengenai kepemilikan asuransi terhadap responden. Hasilnya sebanyak 58% atau terdapat 35 responden yang mempunyai jaminan asuransi dan melakukan pengobatan dengan menggunakan asuransi. Dan terdapat 42% atau sebanyak 25 responden tidak mempunyai jaminan asuransi dan melakukan pembayaran melalui tunai (umum). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rerata responden memiliki jaminan asuransi dan menggunakannya pada saat pengobatan.

**Diagram 4.5**  
**Kepemilikan Asuransi Responden**





Sumber : Data diolah, 2018

#### 4.4 Analisis Dekriptif

##### 4.4.1 Penentuan Range

Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala Likert dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Maka perhitungan *range* adalah:

$$\text{Skor tertinggi} : 60 \times 5 = 300$$

$$\text{Skor terendah} : 60 \times 1 = 60$$

$$\text{Sehingga range untuk hasil survey} = \frac{300 - 60}{5} = 48$$

*Range* skor :

60 – 108 = sangat tidak setuju artinya sangat tidak baik

109 – 157 = tidak setuju artinya tidak baik

158 – 206 = netral

207 – 255 = setuju artinya baik

256 – 300 = sangat setuju artinya sangat baik.

#### 4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel dan Perhitungan Skor pada Variabel *Physical Evidence* (X)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis deskriptif variabel *physical evidence* (X) dengan cara menghitung skor berdasarkan tanggapan dari responden terhadap pernyataan yang diajukan pada tiap indikator. Adapun cara untuk menghitung skor dan persentase dilakukan dengan cara berikut :

a. Perhitungan Skor = (FSangatSetuju x 5) + (FSetuju x 4) + (FNetral x 3) + (FTidakSetuju x 2) + (FSangatTidakSetuju x 1)

Contoh perhitungan skor pada pernyataan 1.

$$\text{SkorP1} = (27 \times 5) + (30 \times 4) + (3 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) = 264$$

b. Perhitungan Persentase =  $\frac{\text{Tanggapan Responden}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

Contoh perhitungan persentase pada pernyataan 1.

Presentase tanggapan STS :  $0/60 \times 100\% = 0\%$

Presentase tanggapan TS :  $0/60 \times 100\% = 0\%$

Presentase tanggapan N :  $3/60 \times 100\% = 5\%$

Presentase tanggapan S :  $30/60 \times 100\% = 50\%$

Presentase tanggapan SS :  $27/60 \times 100\% = 45\%$

**Tabel 4.4**  
**Hasil Perhitungan Skor dan Persentase Tanggapan Responden Terhadap**  
**Variabel *Physical Evidence* (Y)**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Skor	Kesimpulan
		F	0	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Bangunan eksterior RSIA Brawijaya Bojongsari Unik	-	-	-	-	3	5%	30	50%	27	45%	264	SS
2	Desain interior dan warna interior dari RSIA Brawijaya Bojongsari memberi kenyamanan saat berada di Rumah Sakit	-	-	-	-	4	7%	28	45%	29	48%	265	SS
3	RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki area parkir yang aman serta memudahkan mobilitas kendaraan	-	-	1	2%	17	28%	31	52%	11	18%	232	S
4	Signage (papan arah), petunjuk lain, dan papan informasi yang disediakan di dalam RSIA Brawijaya Bojongsari lengkap dan memudahkan saya mencari informasi	-	-	-	-	9	15%	36	60%	15	25%	246	S
5	Terdapat ruang tunggu yang nyaman di RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	-	-	10	17%	29	48%	21	35%	251	S
6	RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki peralatan medis yang lengkap	-	-	-	-	13	22%	30	50%	17	28%	244	S

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Skor	Kesimpulan
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
7	Addmission office (bagian pendaftaran) rapi dan melayani dengan sigap.	-	-	1	2%	15	25%	29	48%	15	25%	238	S
8	Ruangan (Poli/IGD/Rawat Inap) yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari bersih.	-	-	-	-	4	7%	30	50%	26	43%	262	SS
9	Temperatur/kualitas udara sangat nyaman	-	-	1	2%	4	7%	35	58%	20	33%	254	S
10	Karyawan, perawat dan dokter mengenakan seragam dengan rapi dan bersih.	-	-	-	-	6	10%	28	47%	26	43%	260	SS
11	RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki website/instagram/facebook dengan informasi yang lengkap	-	-	-	-	11	18%	30	50%	19	32%	248	S
12	RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki brosur yang lengkap untuk memudahkan saya mendapatkan informasi.	-	-	-	-	11	18%	33	55%	16	27%	245	S
<b>Jumlah Keseluruhan Skor</b>												<b>3009</b>	
<b>Rata-rata skor (3009 : 12)</b>												<b>250,7</b>	

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel *physical evidence* pada RSIA Brawijaya Bojongsari berada pada *range setuju* dengan nilai (250,7). Adapun tanggapan responden terhadap variabel *physical evidence* (X) dinyatakan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan pertama dihasilkan sebanyak 30 responden atau sebanyak 50% menyatakan setuju terhadap pernyataan bangunan eksterior RSIA Brawijaya Bojongsari unik dan menghilangkan citra menyeramkan pada rumah sakit seperti biasanya dan sebanyak 27 responden atau sebanyak 45% menyatakan sangat setuju dan terdapat 3 responden atau 5% yang menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan pertama termasuk dalam *range* sangat setuju dengan perolehan skor 264. Hal ini berarti responden rata-rata sangat setuju bahwa bangunan eksterior RSIA Brawijaya Bojongsari unik dan menghilangkan citra menyeramkan pada rumah sakit seperti biasanya.
2. Pada pernyataan kedua dihasilkan sebanyak 29 responden atau sebesar 48% menjawab sangat setuju terhadap pernyataan desain dan warna interior dari RSIA Brawijaya Bojongsari memberi kenyamanan saat berada di rumah sakit, 27 responden atau sebesar 45% menyatakan setuju dan sebanyak 4 responden atau sebesar 7% menjawab netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kedua termasuk dalam *range* sangat setuju dengan perolehan skor sebesar 265. Hal ini berarti responden rata-rata sangat setuju dengan pernyataan desain dan warna interior dari RSIA Brawijaya Bojongsari memberi kenyamanan saat berada di rumah sakit.
3. Pada pernyataan ketiga dihasilkan sebanyak 31 responden atau 52% menyatakan setuju terhadap pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki area parkir yang aman serta memudahkan mobilitas kendaraan, 17 responden atau 28% responden menyatakan netral, 11 responden atau sebesar 18% menyatakan sangat setuju dan terdapat 1 responden atau sebesar 2% responden menjawab tidak setuju. sangat setuju dan terdapat 3 responden atau 5% yang menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan ketiga termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 232. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki area parkir yang aman serta memudahkan mobilitas kendaraan.
4. Pada pernyataan keempat dihasilkan bahwa sebanyak 36 responden atau sebesar 60% menjawab setuju terhadap pernyataan signage (papan arah), petunjuk lain, dan papan informasi yang disediakan di dalam RSIA Brawijaya Bojongsari lengkap dan memudahkan saya mencari informasi telah, sebanyak 15 responden atau sebesar 25% menyatakan sangat setuju dan terdapat 9 responden atau 15% menjawab netral atas pernyataan tersebut. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan keempat termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 246. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan

signage (papan arah), petunjuk lain, dan papan informasi yang disediakan di dalam RSIA Brawijaya Bojongsari lengkap dan memudahkan saya mencari informasi.

5. Pada pernyataan kelima dihasilkan sebanyak 29 responden atau sebanyak 48% menyatakan setuju dengan pernyataan terdapat ruang tunggu yang nyaman di RSIA Brawijaya Bojongsari, sedangkan sebanyak 21 responden atau sebanyak 35% menyatakan sangat setuju dan terdapat 10 responden atau 17% responden menjawab netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kelima termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 251 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan terdapat ruang tunggu yang nyaman di RSIA Brawijaya Bojongsari.
6. Pada pernyataan keenam dihasilkan sebanyak 30 responden atau 50% responden menjawab setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki peralatan medis yang lengkap, sedangkan 17 responden atau sebesar 28% menyatakan setuju dan sebanyak 13 responden atau 22% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan keenam termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 244 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki peralatan medis yang lengkap.
7. Pada pernyataan ketujuh dihasilkan sebanyak 29 responden atau 48% menyatakan setuju dengan pernyataan *Addmission office* (bagian pendaftaran) rapi dan melayani dengan sigap.,15 responden atau 25% menyatakan sangat setuju 15 responden atau 25% menyatakan netral dan terdapat 1 responden atau 2% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan ketujuh termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 238 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan *Addmission office* (bagian pendaftaran) rapi dan melayani dengan sigap.
8. Pada pernyataan kedelapan dihasilkan sebanyak 30 responden atau 50% menyatakan setuju dengan pernyataan ruangan (Poli/IGD/Rawat Inap) yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari bersih, 26 responden atau 43% menyatakan sangat setuju dan terdapat 4 responden atau 7% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kedelapan termasuk dalam *range* sangat setuju dengan perolehan skor sebesar 262 . Hal ini berarti responden rata-rata sangat setuju dengan pernyataan ruangan (Poli/IGD/Rawat Inap) yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari bersih.

9. Pada pernyataan kesembilan dihasilkan sebanyak 35 responden atau 58% menyatakan setuju dengan pernyataan temperatur/kualitas udara sangat nyaman, 20 responden atau 33% menyatakan sangat setuju, 4 responden atau 7% menyatakan netral dan terdapat 1 responden atau 2% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kesembilan termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 254 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan temperatur/kualitas udara sangat nyaman.
10. Pada pernyataan kesepuluh dihasilkan sebanyak 28 responden atau 47% menyatakan setuju dengan pernyataan karyawan, perawat dan dokter mengenakan seragam dengan rapi dan bersih, 26 responden atau 43% menyatakan sangat setuju dan terdapat 6 responden atau 10% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kesepuluh termasuk dalam *range* sangat setuju dengan perolehan skor sebesar 260 . Hal ini berarti responden rata-rata sangat setuju dengan pernyataan karyawan, perawat dan dokter mengenakan seragam dengan rapi dan bersih.
11. Pada pernyataan kesebelas dihasilkan sebanyak 30 responden atau 50% menyatakan setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki website/instagram/facebook dengan informasi yang lengkap, 19 responden atau 32% menyatakan sangat setuju dan terdapat 11 responden atau 18% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kesebelas termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 248 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki website/instagram/facebook dengan informasi yang lengkap.
12. Pada pernyataan kedua belas dihasilkan sebanyak 33 responden atau 55% menyatakan setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki brosur yang lengkap untuk memudahkan saya mendapatkan informasi., 16 responden atau 27% menyatakan sangat setuju, dan terdapat 11 responden atau 18% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kedua belas termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 245 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan RSIA Brawijaya Bojongsari memiliki brosur yang lengkap untuk memudahkan saya mendapatkan informasi.

#### 4.4.3 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor pada Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis deskriptif variabel kepuasan pasien (Y) dengan cara menghitung skor berdasarkan tanggapan dari responden terhadap pernyataan yang diajukan pada tiap indikator. Adapun cara untuk menghitung skor dilakukan dengan cara berikut :

a. Perhitungan Skor = (FSangatSetuju x 5) + (FSetuju x 4) + (FNetral x 3) + (FTidakSetuju x 2) + (FSangatTidakSetuju x 1)

Contoh perhitungan skor pada pernyataan 1.

$$\text{SkorP1} = (21 \times 5) + (30 \times 4) + (8 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 251$$

b. Perhitungan Persentase =  $\frac{\text{Tanggapan Responden}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$

Contoh perhitungan persentase pada pernyataan 1.

Presentase tanggapan STS :  $0/60 \times 100\% = 0\%$

Presentase tanggapan TS :  $1/60 \times 100\% = 2\%$

Presentase tanggapan N :  $8/60 \times 100\% = 13\%$

Presentase tanggapan S :  $30/60 \times 100\% = 50\%$

Presentase tanggapan SS :  $21/60 \times 100\% = 35\%$



**Tabel 4.5**  
**Hasil Perhitungan Skor dan Tanggapan Responden Terhadap Variabel**  
**Kepuasan Pasien (Y)**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Skor	Kesimpulan
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Saya merasa puas dengan pelayanan dokter dan perawat yang saya dapatkan.	-	-	1	2%	8	13%	30	50%	21	35%	251	S
2	Saya merasa puas dengan pelayanan administrasi RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	1	2%	12	20%	32	53%	15	25%	241	S
3	Saya merasa puas dengan lingkungan interior yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	-	-	5	8%	30	50%	25	42%	260	SS
4	Saya merasa puas dengan lingkungan eksterior yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	-	-	9	15%	31	52%	20	33%	251	S
5	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	1	2%	8	13%	33	55%	18	30%	248	S
6	Saya merasa puas dengan fasilitas dan suasana pada ruang tunggu RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	-	-	10	17%	28	47%	22	37%	252	S
7	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada di RSIA	-	-	-	-	13	22%	28	47%	19	32%	246	S

	Brawijaya Bojongsari												
No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Skor	Kesimpulan
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
8	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan fasilitas dan suasana lingkungan yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari	-	-	-	-	8	13%	31	52%	21	35%	253	S
<b>Jumlah Keseluruhan Skor</b>												<b>2002</b>	
<b>Rata-rata Skor</b>												<b>250,25</b>	

Sumber : Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pasien pada RSIA Brawijaya Bojongsari berada pada *range setuju* dengan nilai (250,25). Adapun tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pasien (X) dinyatakan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan pertama dihasilkan sebanyak 30 responden atau sebanyak 50% menyatakan setuju terhadap pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan dokter dan perawat yang saya dapatkan, sebanyak 21 responden atau sebanyak 35% menyatakan sangat setuju dan terdapat 8 responden atau 13% yang menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan pertama termasuk dalam *range setuju* dengan perolehan skor sebesar 251 . Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan dokter dan perawat yang saya dapatkan.
2. Pada pernyataan kedua dihasilkan sebanyak 32 responden atau sebesar 53% menjawab setuju terhadap pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan administrasi RSIA Brawijaya Bojongsari, 15 responden atau sebesar 25% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 12 responden atau sebesar 20% menjawab netral dan terdapat 1 responden atau 2% menyatakan tidak setuju Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kedua termasuk dalam *range setuju* dengan perolehan skor sebesar 241.

Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan pelayanan administrasi RSIA Brawijaya Bojongsari.

3. Pada pernyataan ketiga dihasilkan sebanyak 30 responden atau 50% menyatakan setuju terhadap pernyataan saya merasa puas dengan lingkungan interior yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari, 25 responden atau 42% responden menyatakan sangat setuju, 5 responden atau sebesar 8% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan ketiga termasuk dalam *range* sangat setuju dengan perolehan skor sebesar 260. Hal ini berarti responden rata-rata sangat setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan lingkungan interior yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari.
4. Pada pernyataan keempat dihasilkan bahwa sebanyak 31 responden atau sebesar 52% menjawab setuju terhadap pernyataan saya merasa puas dengan lingkungan eksterior yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari, sebanyak 20 responden atau sebesar 33% menyatakan sangat setuju dan terdapat 9 responden atau 15% menjawab netral atas pernyataan tersebut. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan keempat termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 251. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan lingkungan eksterior yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari.
5. Pada pernyataan kelima dihasilkan sebanyak 28 responden atau sebanyak 47% menyatakan setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan RSIA Brawijaya Bojongsari, sedangkan sebanyak 19 responden atau sebanyak 32% menyatakan sangat setuju dan terdapat 13 responden atau 22% responden menjawab netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kelima termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 246. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan RSIA Brawijaya Bojongsari.
6. Pada pernyataan keenam dihasilkan sebanyak 33 responden atau 55% responden menjawab setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan fasilitas dan suasana pada ruang tunggu RSIA Brawijaya Bojongsari, sedangkan 18 responden atau sebesar 30% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 8 responden atau 13% menyatakan netral dan terdapat 1 responden atau 2% menyatakan tidak setuju. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan keenam termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 248. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan fasilitas dan suasana pada ruang tunggu RSIA Brawijaya Bojongsari.

7. Pada pernyataan ketujuh dihasilkan sebanyak 28 responden atau 47% menyatakan setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan fasilitas yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari, 22 responden atau 37% menyatakan sangat setuju 10 responden atau 17% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan ketujuh termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 252. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan fasilitas yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari.
8. Pada pernyataan kedelapan dihasilkan sebanyak 31 responden atau 52% menyatakan setuju dengan pernyataan secara keseluruhan saya merasa puas dengan fasilitas dan suasana lingkungan yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari, 21 responden atau 35% menyatakan sangat setuju dan terdapat 8 responden atau 13% menyatakan netral. Berdasarkan perhitungan skor, pada pernyataan kedelapan termasuk dalam *range* setuju dengan perolehan skor sebesar 252. Hal ini berarti responden rata-rata setuju dengan pernyataan secara keseluruhan saya merasa puas dengan fasilitas dan suasana lingkungan yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari.

## 4.5 Hasil Analisis Data

### 4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Serta dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

#### Keterangan:

Y = Variabel terikat

x = Variabel bebas

a = konstanta

b = Koefisien regresi dari variabel x

Perhitungan analisis regresi linier sederhana penelitian ini menggunakan SPSS 20.0. Adapun ringkasan hasil pengolahan data hasil uji regresi linier sederhana sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	,856	3,471
TotalP	,647	,069

a. Dependent Variable: TotalK

Sumber: Data diolah, 2018.

Berdasarkan hasil perolehan SPSS pada tabel 4.6 maka dapat diketahui bahwa nilai  $a = 0,856$  ,  $b = 0,647$  maka dari itu diperoleh persamaan linear sederhana  $Y = 0,856 + 0,647 X$ .

Dapat diketahui bahwa nilai konstanta kepuasan pasien (tanpa adanya *physical evidence*) sebesar 0.856 dan bernilai positif. Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa *physical evidence* memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya variable *physical evidence* (X) maka semakin meningkat juga kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien. Selanjutnya, besarnya koefisien variabel kepuasan pasien adalah 0,647 dan bernilai positif. Maka dapat disimpulkan setiap kenaikan tau meningkatnya *physical evidence* maka meningkat juga kepuasan pasien sebesar 0,647 atau 64,7%.

#### 4.5.2 Analisis Koefisien Kolerasi Sederhana ( $r$ )

Metode korelasi menggambarkan tentang keeratan hubungan atau korelasi antar variabel, dalam hal ini hubungan yang akan diteliti pengaruhnya adalah variabel bebas yaitu *physical evidence* (X) dan variabel

terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Berikut adalah hasil perhitungan koefisien korelasi sederhana dengan menggunakan SPSS 20.0.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Korelasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,777 <sup>a</sup>	,603	,596	2,45246

a. Predictors: (Constant), TotalP

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh hasil dari nilai korelasi atau R sebesar 0.777. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien korelasi antara hubungan variabel *physical evidence* terhadap kepuasan pasien sebesar 0.777 yang termasuk ke dalam kategori/range “kuat” dimana rangenya 0,600 – 0,799 . Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel *physical evidence* terhadap kepuasan pasien adalah positif, dapat dijelaskan jika aspek *physical evidence* direncanakan dan diperhatikan dengan baik maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat.

#### 4.5.3 Analisis Koefisien Determinan ( $r^2$ )

Uji determinasi adalah pengujian yang mnejelaskan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : koefisien determinan

r : koefisien korelasi



**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinan**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,777 <sup>a</sup>	,603	,596	2,45246

a. Predictors: (Constant), TotalP

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 telah diperoleh R Square sebesar 0,603. kemudian untuk melakukan uji determinasi harus mengkalikan R square dengan 100% (sesuai rumus). Maka diperoleh,  $(0.603) \times 100\% = 60.3\%$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh *physical evidence* dengan kepuasan pasien sebesar 60,3% sedangkan sisanya 39.7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.5.4 Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau keberartian variabel independen terhadap variabel dependen. Signifikasi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ .

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,856	3,471		,247	,806
TotalP	,647	,069	,777	9,385	,000

a. Dependent Variable: TotalK

Sumber: Data diolah, 2018



Berdasarkan pada tabel di atas, maka diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9.385. Selanjutnya untuk menghitung apakah ada pengaruh antara variabel x dengan variabel Y maka perlu dilakukan perhitungan berdasarkan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) dan dengan derajat kebebasan ( $df$ ) = 58 ( $n-2$ ). Maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.671.

Berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, dimana :

$H_0$  : *Physical Evidence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari

$H_1$  : *Physical Evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari

Hipotesis dalam penelitian ini akan diterima dengan catatan :

- a.  $H_0$  diterima jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  atau signifikansi  $> 0,05$
- b.  $H_0$  ditolak jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau signifikansi  $< 0,05$

Berdasarkan hasil uji T yang telah dilakukan, dimana dihasilkan  $t_{hitung}$  (9.385) dan  $t_{tabel}$  (1.671),  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9385 > 1.671$ ) maka  $H_0$  di tolak dan Hipotesis peneliti ( $H_1$ ) diterima. Demikian juga dengan signifikansi (000) atau hasil signifikansi  $< 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

