

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN INTREPRETASI HASIL**

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

Klinik Semen Gresik II GKB merupakan klinik cabang dari Rumah Sakit Semen Gresik yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Klinik Semen Gresik II GKB yang terletak di jalan Kalimantan GKB berdiri pada tahun 2010, dan menyediakan tiga Poli kesehatan yaitu : Poli Umum, Poli Spesialis Penyakit Dalam, dan Poli Spesialis Anak. Pada tahun 2017 Klinik Semen Gresik II GKB menambahkan satu Poli kesehatan yaitu Poli Gigi. Rumah sakit Semen Gresik mendirikan tiga cabang klinik di kota Gresik, yaitu Klinik Semen Gresik Tuban, Klinik Semen Gresik Sentolang, dan Klinik Semen Gresik II GKB.

Klinik Semen Gresik II GKB terdiri dari dua lantai, dimana lantai satu digunakan untuk pendaftaran pasien, apotik, ruang pemeriksaan pasien, ruang tunggu pasien, dan toilet. Sementara di lantai dua digunakan sebagai mushola. Klinik Semen Gresik II GKB adalah pelayanan jasa kesehatan yang berskala kecil, dimana pasien hanya mendapatkan pelayanan rawat jalan, ruang tunggu di klinik juga terlihat sempit, di dalam Klinik disediakan tempat duduk portable untuk pasien, akan tetapi jika pasien sedang ramai, banyak pasien harus menunggu diluar karena tidak mendapatkan tempat duduk. Sementara itu tempat parkir Klinik juga tidak terlalu besar sehingga apabila pasien membawa kendaraan mobil, pasien

harus memarkir mobilnya di seberang jalan di depan Klinik. (Sumber ;  
Bapak adi sutjipto – Pasien klinik Semen Gresik II GKB)

## 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Pasien di Klinik Semen Gresik II GKB

Responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 Pasien yang telah memenuhi kriteria sampel. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 1 Mei 2017 sampai tanggal 5 Mei 2017. Penelitian ini menyebarkan kuesioner yang berhasil memperoleh 100 responden/pasien yang telah mengisi kuesioner dari 100 kuesioner yang disebarkan.

**Tabel 4.1**  
**Seleksi Sampel Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Total Kuesioner yang disebarkan	100
Total	100

Sampel : Hasil kuesioner yang diolah

Hasil pengumpulan data tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan kebutuhan penelitian, dimana pengolahan data dilakukan dengan *spss for windows*. Diketahui penyebaran kuesioner, karakteristik responden yang meliputi Usia, Jenis kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan. Setiap responden diberikan lembar kuesioner untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan. Secara rinci profil responden akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Usia

Usia merupakan pencerminan pola pikir maupun cara pandang akan suatu produk atau pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini tingkat usia

sangat diperlukan untuk menilai seberapa jauh pengambilan keputusan dalam memilih dan menilai suatu pelayanan kesehatan. Dalam table dibawah ini akan dijelaskan batasan usia responden, karena dalam usia tersebut responden telah dianggap mampu menilai serta merasakan suatu kualitas pelayanan dan mampu memahami pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan.

**Tabel.4.2**  
**Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Prosentase
<25 tahun	22	22%
26-35 tahun	20	20%
36-45 tahun	34	34%
>46 tahun	24	24%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 3)

Tabel 4.2 menunjukkan frekuensi dan prosentase responden berdasarkan usia. Dari profil responden berdasarkan usia maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Klinik Semen Gresik II GKB berusia antara 36 tahun sampai dengan 45 tahun yaitu sebesar 34% atau 34 orang, sementara pasien Klinik Semen Gresik II GKB berusia diatas 46 tahun yaitu sebesar 24% atau 24 orang, sementara pasien Klinik Semen Gresik II GKB berusia kurang dari 25 tahun yaitu sebesar 22% atau 22 orang, dan pasien Klinik Semen Gresik II GKB berusia 26 – 35 tahun sebesar 20% atau 20 orang.

## 2. Jenis Kelamin

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Laki-Laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 3)

Tabel 4.3 menunjukkan frekuensi dan Prosentase profil responden berdasarkan Jenis Kelamin. Untuk profil responden berdasarkan jenis kelamin maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Klinik Semen Gresik II GKB adalah Laki-Laki yaitu sebesar 52% atau 52orang, dan yang berjenis perempuan yaitu sebesar 48% atau 48 orang.

## 3. Pendidikan

Dalam penelitian ini, status dapat digunakan untuk mencerminkan karakteristik pribadi seseorang (Kotler, 2001:207). Dengan menjelaskan tingkat pendidikan maka dapat diketahui siapa saja pasien yang setia dalam menggunakan pelayanan kesehatan Klinik Semen Gresik II GKB. dalam pengambilan keputusan, pendidikan pun turut andil agar proses pengambilan keputusan berlangsung secara baik dan tepat. Pendidikan juga dapat mengubah suatu cara pandang seseorang dalam menilai suatu produk atau pelayanan yang diberikan. Adapun tingkat pendidikan dari para pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4**  
**Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
SD/SMP	7	7%
SMA/SMK	41	41%
Diploma	22	22%
S1/S2/S3 (Sarjana)	30	30%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 3)

Tabel 4.4 menunjukkan menunjukkan frekuensi dan Prosentase profil responden berdasarkan Pendidikan. Maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Klinik Semen Gresik II GKB berpendidikan SMA/SMK yaitu masing-masing sebesar 41% atau 41 orang, sedangkan pasien Klinik Semen Gresik II GKB berpendidikan S1/S2/S3 (Sarjana) yaitusebesar 30% atau 30 orang, sedangkan pasien Klinik Semen Gresik II GKB berpendidikan Diploma yaitu sebesar 22% atau 22 orang, dan pasien Klinik Semen Gresik II GKB yang berpendidikan SD/SMP yaitu sebesar 7% atau 7 orang.

#### 4. Pekerjaan/Profesi

Pekerjaan seseorang dapat mencerminkan status ekonomi orang tersebut serta keluarganya, karena semakin tinggi status ekonomi seseorang maka semakin selektif pula dalam menjatuhkan pilihan. Apabila mereka memilih suatu klinik dalam melakukan kegiatan maka orang tersebut akan memilih klinik yang lebih mampu menunjang semua keperluan serta kebutuhan pasien. Pada table dibawah ini akan menjelaskan para pekerjaan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB yaitu :

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase</b>
Petani/Nelayan	12	12%
Pegawai Swasta/Negeri	31	31%
Wiraswasta	37	36%
Profesional	20	20%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 3)

Tabel 4.5 menunjukkan frekuensi dan Prosentase profil responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi. Untuk profil responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Klinik Semen Gresik II GKB memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta yaitu sebesar 37% atau 37 orang, sedangkan pasien Klinik Semen Gresik II GKB yang bekerja sebagai Pegawai Swasta/Negeri sebesar 31% atau 31 orang, pasien Klinik Semen Gresik II GKB yang memiliki pekerjaan sebagai Profesional sebesar 20% atau 20 orang, sedangkan pasien Klinik Semen Gresik II GKB memiliki pekerjaan sebagai Petani/Nelayan sebesar 12% atau 12 orang.

### **4.3 Tanggapan Dan Penilaian Pasien**

#### **4.3.1 Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Lokasi**

Berikut ini hasil dari pengamatan kuesioner tentang Lokasi yang diambil dari data yang sudah diolah sesuai dengan tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Dan Penilaian Responden Lokasi (X1)**

Pertanyaan	Indikator Variabel	TS	KS	S	SS	SSS	Mean	Std. Dev
X1.1	Lokasi klinik SG II GKB dekat dengan rumah	0	21	34	35	10	3.34	0.924
X1.2	Lokasi klinik SG GKB sangat tepat	15	30	31	8	16	2.80	1.263
X1.3	Lokasi klinik SG II GKB mudah dijangkau	0	21	34	35	10	3.34	0.924
X1.4	Lokasi klinik SG II GKB strategis	20	30	23	9	18	2.75	1.366
X1.5	Lokasi Klinik SG II GKB mudah diketahui banyak orang	11	46	20	14	9	2.64	1.133
Rata-rata		3.00						

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata yang dihasilkan oleh variabel lokasi sebesar 3.00 dengan kategori sangat setuju, yang artinya dimana responden mayoritas menilai bahwa lokasi klinik Semen Gresik II GKB strategis. nilai *mean* tertinggi ada pada pertanyaan pertama dan ketiga sebesar 3.34 mengenai lokasi klinik SG II GKB dekat dengan rumah dan Lokasi klinik SG II GKB mudah dijangkau. sedangkan nilai *mean* terendah ada pada pertanyaan kelima sebesar 2,64 yang menyatakan Lokasi Klinik SG II GKB mudah diketahui banyak orang.

#### **4.3.2 Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Kualitas**

##### **Pelayanan**

Berikut ini adalah hasil dari pengamatan kuesioner tentang Kualitas pelayanan diambil dari data yang diolah sesuai dengan tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan dan Penilaian Responden Tentang**  
**Kualitas Pelayanan (X2)**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Indikator Variabel</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>SSS</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Dev</b>
X2.1	Klinik SG II GKB mempunyai bangunan yang bagus	0	21	4	72	24	4.20	0.492
X2.2	Klinik SG II GKB menyediakan tempat parkir yang cukup	0	2	26	58	14	3.84	0.677
X2.3	Klinik SG II GKB menyediakan perlengkapan yang memadai	0	21	34	35	10	3.34	0.924
X2.4	Klinik SG II GKB menyediakan fasilitas tempat duduk yang cukup	0	21	34	35	10	3.34	0.924
X2.5	Klinik SG II GKB berpenampilan sopan	0	22	27	42	9	3.38	0.930
X2.6	Karyawan di Klinik SG II GKB bersikap baik dan ramah	5	20	35	31	9	3.19	1.022
X2.7	Tenaga medis di Klinik SG II GKB bersikap ramah dalam menangani pasien	12	14	22	42	10	3.24	1.182
X2.8	Karyawan Klinik SG II GKB bekerja secara cepat dan tepat	4	29	34	22	11	3.07	1.057
X2.9	Perawat mampu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia di Klinik SG II GKB	11	8	25	47	9	3.35	1.114
X2.10	Kesiap-siagaan perawat untuk melayani pasien dengan segera	2	2	26	55	15	3.79	0.795
X2.12	Keseriusan/kesungguhan perawat dalam menanggapi keluhan pasien	11	31	32	18	8	2.81	1.107
X2.13	Pengetahuan dan	5	9	22	47	17	3.62	1.033



	kemampuan tenaga medis dalam menyelesaikan permasalahan pasien							
X2.14	Tenaga medis memberikan informasi yang jelas terhadap pasien	17	23	26	24	10	2.87	1.244
X2.15	Tenaga medis memberikan informasi yang jelas terhadap pasien	9	9	24	46	12	3.43	1.103
X2.16	Perawat bersungguh – sungguh saat melayani pasien	4	0	6	65	25	4.07	0.820
X2.17	Pasien merasa aman ketika tenaga medis melayani pasien	16	18	31	28	17	3.22	1.284
X2.18	Sikap dan kejelasan bicara perawat saat berkomunikasi dengan pasien	6	46	22	19	7	2.75	1.058
X2.19	Tenaga medis dapat menjelaskan dan menjawab secara detail terhadap keluhan pasien	16	6	30	31	17	3.27	1.278
X2.20	Kesopanan dan keramahan karyawan saat melayani pasien	0	4	26	54	16	3.82	0.744
X2.21	Tenaga medis mampu dan memahami dalam melayani kebutuhan pasien	19	25	29	20	7	2.71	1.192
X2.22	Perawat dan Tenaga medis dapat mengenal nama pasien	7	13	20	46	14	3.47	1.105
X2.23	Tenaga medis menghargai status pasien tanpa membeda-bedakan	13	23	29	23	12	2.98	1.214
Rata-rata		3.00						

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 1.284 dengan

kategori setuju dan kurang setuju, yang artinya dimana responden mayoritas menilai bahwa Pasien merasa aman ketika tenaga medis melayani pasien. nilai *mean* tertinggi ada pada pertanyaan pertama sebesar 4.20 mengenai Klinik SG II GKB mempunyai bangunan yang bagus. sedangkan nilai *mean* terendah ada pada pertanyaan ke dua puluh satu sebesar 2.71 dengan pertanyaan Tenaga medis mampu dan memahami dalam melayani kebutuhan pasien.

#### 4.3.5 Tanggapan Dan Penilaian Responden Tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hal utama yang harus terpenuhi dalam pelayanan jasa, dimana apabila pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan kembali menggunakan jasa tersebut. Kuesioner ini menggunakan skala perhitungan dari satu sampai lima yang meliputi sangat setuju sekali (SSS), sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), dan tidak setuju (TS). Dari lima pertanyaan yang meliputi Pasien merasa senang dengan pelayanan di klinik SG II GKB, Pasien merasa puas dengan pelayanan di klinik SG II GKB, Pasien akan merekomendasikan klinik SG II GKB kepada keluarga,teman, dan tetangga, Pasien akan kembali berobat ke klinik SG II GKB, dan Pasien bahagia atas pelayanan yang diterima di klinik SG II GKB, berikut adalah hasil deskripsi jawaban responden mengenai variabel kepuasan pasien :

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan dan Penilaian Responden Tentang Kepuasan Pasien (Y)**

Pertanyaan	Indikator Variabel	TS	KS	S	SS	SSS	Mean	Std. Dev
Y.1	Pasien merasa senang dengan pelayanan di klinik SG II GKB	47	5	35	3	10	2.24	1.342

Y.2	Pasien merasa puas dengan pelayanan di klinik SG II GKB	46	5	35	4	10	2.27	1.347
Y.3	Pasien akan merekomendasikan klinik SG II GKB kepada keluarga,teman, dan tetangga	47	5	35	3	10	2.24	1.342
Y.4	Pasien akan kembali berobat ke klinik SG II GKB	47	5	35	3	10	2.24	1.342
Y.5	Pasien bahagia atas pelayanan yang diterima di klinik SG II GKB	47	5	35	3	10	2.24	1.342
Rata-rata		2.00						

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata yang dihasilkan oleh variabel kepuasan pasien sebesar 1.347 dengan kategori skurang setuju, yang artinya dimana responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa Pasien merasa puas dengan pelayanan di klinik SG II GKB. nilai *mean* tertinggi ada pada pertanyaan kedua sebesar 2.27 mengenai Pasien merasa puas dengan pelayanan di klinik SG II GKB. sedangkan nilai *mean* terendah ada pada pertanyaan kedua sebesar 2.24 bahwa Pasien merasa senang dengan pelayanan di klinik SG II GKB, Pasien akan merekomendasikan klinik SG II GKB kepada keluarga,teman, dan tetangga, Pasien akan kembali berobat ke klinik SG II GKB, dan Pasien bahagia atas pelayanan yang diterima di klinik SG II GKB.

#### 4.4 Uji Validitas Dan Relibilitas

Pengujian terhadap validitas suatu instrument kuesioner mutlak diperlukan agar data yang digunakan dalam mendeskripsikan masing-masing variabel dan pengujian terhadap hipotesis betul-betul dapat diandalkan

kebenarannya. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *spss for windows*.

#### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner mengukur apa yang diinginkan. Untuk mengukur validitas dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor dari pertanyaan dengan skor total menghasilkan nilai signifikan  $<0.05$  ( $\alpha = 5\%$ ), maka pertanyaan dinyatakan valid

berikut adalah hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan pada variabel penelitian:

**Tabel 4.9**  
**Hasil uji Validitas Lokasi**

Variabel	Indikator	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Signifikansi	Keterangan
Lokasi	X1.1	0.341	0.000	Valid
	X1.2	0.612	0.000	Valid
	X1.3	0.644	0.000	Valid
	X1.4	0.647	0.000	Valid
	X1.5	0.644	0.000	Valid

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 5)

Pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel Lokasi mempunyai nilai signifikan *Pearson Correlation*  $< 0,05$  sehingga berdasarkan hasil output tersebut terdapat korelasi antara masing-masing pertanyaan. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan adalah valid.

**Tabel 4.10**  
**Hasil uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Nilai <i>Pearson Corelation</i>	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.333	0.000	Valid
	X1.2	0.756	0.000	Valid
	X1.3	0.851	0.000	Valid
	X1.4	0.851	0.000	Valid
	X1.5	0.463	0.000	Valid
	X1.6	0.851	0.000	Valid
	X1.7	0.756	0.000	Valid
	X1.8	0.851	0.000	Valid
	X1.9	0.756	0.000	Valid
	X1.10	0.851	0.000	Valid
	X1.11	0.756	0.000	Valid
	X1.12	0.463	0.000	Valid
	X1.13	0.756	0.000	Valid
	X1.14	0.333	0.000	Valid
	X1.15	0.756	0.000	Valid
	X1.16	0.851	0.000	Valid
	X1.17	0.756	0.000	Valid
	X1.18	0.756	0.000	Valid
	X1.19	0.851	0.000	Valid
	X1.20	0.756	0.000	Valid
	X1.21	0.851	0.000	Valid

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 5)

Pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel Kualitas Pelayanan mempunyai nilai signifikan Pearson Corelation  $< 0,05$  sehingga berdasarkan hasil output tersebut terdapat korelasi antara masing-masing pertanyaan. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan adalah valid.

**Tabel 4.11**  
**Hasil uji Validitas Kepuasan Pasien**

Variabel	Indikator	Nilai <i>Pearson Corelation</i>	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Pasien	Y1.1	0.185	0.000	Valid
	Y1.2	0.025	0.000	Valid
	Y1.3	0.336	0.000	Valid
	Y1.4	0.025	0.000	Valid
	Y1.5	0.756	0.000	Valid

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 5)

Pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang mengukur variabel Kepuasan Pasien mempunyai nilai signifikan *Pearson Corelation*  $< 0,05$  sehingga berdasarkan hasil output tersebut terdapat korelasi antara masing-masing pertanyaan. Dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan adalah valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*, jika dikatakan reliabel nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.6$  (sugiyono, 2011) maka pertanyaan dikatakan konsisten atau stabil. Berikut adalah hasil uji Reliabilitas masing-masing item pertanyaan pada variabel penelitian:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Signifikan	Keterangan
Lokasi	0.314	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.960	0.6	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.220	0.6	Reliabel

Sumber : Data yang diolah (lampiran 5)

Pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien mempunyai nilai

*Cronbach Alpha* lebih dari 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut telah reliabel.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan merupakan model regresi yang dapat dipercaya, maka diperlukan pengujian asumsi yang mendasari analisis regresi. Asumsi yang diperlukan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas. Berikut akan dijelaskan hasil dari pengujian asumsi analisis regresi :

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji *kolmogrov smirnov*. Jika signifikan yang dihasilkan dari uji *kolmogrov smirnov*  $> 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ), maka dapat didistribusi dengan normal. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas**

	<b>kolmogrov smirnov Z</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
Unstandardized residual	1.096	0.181	Normal

Sumber : Data yang diolah (lampiran 6)

Berdasarkan dari Tabel 4.13 menunjukkan bahwa uji kolmogrov smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0.181 > 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa dapat didistribusi dengan normal.

##### 4.5.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance*. Jika nilainya *tolerance*  $< 0,10$  maka tidak terjadi multikolonieritas dan sebaliknya.

Berikut adalah hasil dari uji multikolonieritas. Maka asumsi klasik non multikolonieritas terpenuhi.

**Tabel 4.14**  
**Hasil uji Multikolonieritas**

<b>Model</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>
Lokasi	0,000	0.940	1.064
Kualitas Pelayanan	0.000	0.940	1.064

Sumber : Data yang diolah (lampiran 6)

Berdasarkan dari Tabel 4.14 menunjukkan bahwa semua nilai pada kolom VIF  $< 10$ . Atau bisa juga melihat dari nilai pada kolom Tolerance, dimana semua nilainya  $> 0,01$ . Dengan demikian, dapat menerima  $H_0$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat Multikolonieritas. Maka asumsi klasik non multikolonieritas terpenuhi.

#### **4.5.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki varaian residual yang tetap dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, maka disebut homokedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji glesjser, jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi  $< 0.05$  terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Model</b>	<b>Signifikan</b>
Lokasi	0.885
Kualitas Pelayanan	0.111

Sumber : Data yang diolah (lampiran 6)



Berdasarkan dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa dari variabel Lokasi memiliki nilai signifikan  $0.885 > 0.05$  yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan  $0.111 > 0.05$  yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.6 Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien regresi	Standar Error	T	(Sig. t)
Lokasi	0.915	0.039	23.750	0.043
Kualiats Pelayanan	0.877	0.037	23.865	0.050
Konstanta	= 0.407	F = 338.214		
Adjusted R square	= 0.872	N = 100		
R. square	= 0.872			
R	= 0.923			

Sumber : Data yang diolah (lampiran 6)

Hasil dari regresi antara Lokasi ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ).

##### a. Persaman Regresi

Dari hasil regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0.407 + 0.000X_1 + 0.000X_2$$

Koefisien konstanta “a” atau ( $b_0$ ) sebesar 0.407 apabila variabel independennya yaitu  $X_1, X_2$  adalah tetap, maka kepuasan konsumen adalah sebesar 0.407.

Koefisien regresi (b1) 0.043, berarti jika penilaian responden terhadap Lokasi (X1) berubah satu satuan, maka kepuasan konsumen akan berubah sebesar 0.50 satuan dengan anggapan X2 adalah tetap.

Koefisien regresi (b2) 0.050, berarti jika penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan (X2) berubah satu satuan, maka kepuasan konsumen akan berubah sebesar 0.050 satuan dengan anggapan X1 adalah tetap.

**Tabel 4.17**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	.875	.872	1.210

Sumber : Data yang diolah (lampiran 6)

Nilai *R square* sebesar 0.875, artinya <sup>variasi</sup> dalam variabel – variabel bebas mampu menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebesar 87,5%. Nilai *Adjusted R square* menunjukkan nilai 0.872 atau 87,2%, ini artinya bahwa variabel-variabel bebas dalam penelitian ini, Lokasi (X<sub>1</sub>), dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) mampu menjelaskan sebesar 87.2% variasi perubahan kepuasan konsumen (Y), sedangkan sisanya sebesar 12.8% dijelaskan oleh faktor lain yang terdapat dalam model.

Berdasarkan tabel 4.17. diketahui bahwa korelasi antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 93,5% (R = 0.935), ini menunjukkan korelasi yang kuat.

#### 4.7 Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji t. dengan nilai signifikansi  $< 0.05$  ( $\alpha = 0.05$  atau tingkat keyakinan sebesar 0.95 maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil uji t antara Bukti Langsung ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Hasil uji t Group Statistics**

	N	T	Std. Deviation	Std Error Mean
Lokasi	100	141.1500	30.4120	3.40198
Kualitas Pelayanan	100	161.3000	12.5890	1.260056

Sumber : Data yang diolah (lampiran 7)

Nilai rata-rata dari variabel Lokasi sebesar adalah 141.15, sedangkan rata-rata nilai variabel Kualitas pelayanan sebesar 161.30. secara absolut jelas bahwa rata-rata Kepuasan pasien berbeda antara variabel lokasi dan variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 4.19**  
**Hasil uji t Independent Sample Test**

	F	Sig	T	Sig (2-tailed)
Lokasi	.029	.867	5.989	.000
Kualitas Pelayanan	.029	.867	4.923	.000

Sumber : Data yang diolah (lampiran 7)

Terlihat dari hasil output SPSS bahwa F hitung *levене's test* sebesar 0.029 dengan probabilitas 0.867, karena probabilitas  $> 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan varians atau  $H_0$  tidak dapat ditolak

dan memiliki variance yang sama pada variabel lokasi dan variabel kualitas pelayanan.

Sementara dari hasil nilai t pada *equal variance assumed* adalah 5.989 dengan probabilitas signifikansi 0.000 (two tail). Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan pasien berbeda secara signifikan antara variabel lokasi dan variabel kualitas pelayanan.

#### **4.8 Pembahasan**

Penelitian ini berusaha untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB. Setelah melalui proses analisis, diperoleh beberapa kesimpulan yang akan dibahas dan disampaikan pada pembahasan ini.

##### **1. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Semen Gresik II GKB.**

Lokasi yang tepat berkaitan dengan letak Klinik yang mudah dijangkau pasien, sehingga dapat timbul perasaan puas terhadap di Klinik Semen Gresik II GKB. . Kepuasan yang diharapkan dan dirasakan oleh pasien ketika letak Lokasi Klinik yang tepat pekerjaan dapat membuat pasien tersebut merasakan rasa nyaman dan aman, sehingga tidak susah untuk pergi ke Klinik ketika sedang sakit. Adanya kepuasan yang diperoleh pasien akan menimbulkan kepercayaan dan loyalitas terhadap klinik sehingga pasien akan kembali berobat ke Klinik Semen Gresik II GKB.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB. Hal ini dapat dilihat dari lima pertanyaan berdasarkan dengan

tanggapan responden terhadap lokasi menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.00, hasil ini ditunjukkan dengan tiga puluh lima responden menjawab lokasi klinik Semen Gresik II GKB dekat dengan rumah dengan kategori “Tidak Setuju”, dan tiga puluh lima responden menjawab lokasi klinik Semen Gresik II GKB mudah dijangkau dengan kategori “Setuju”. berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, Hal ini bisa diartikan bahwa pasien akan merasa puas apabila lokasi klinik Semen Gresik II GKB dekat dengan rumah, dan pasien setuju jika lokasi klinik Semen Gresik II GKB mudah dijangkau.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Semen Gresik II GKB.**

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kondisi Klinik yang dilihat langsung, seperti bangunan, tempat parkir, perlengkapan dan fasilitas yang memadai, penampilan karyawan, mutu pelayanan yang diberikan, ketepatan karyawan menyelesaikan pekerjaan, kecepatan dan ketanggapan karyawan, memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, kemampuan menangani berbagai keluhan dari pelanggan, keamanan terhadap diri pasien, kemampuan dalam menjawab dan menjelaskan pertanyaan, kesopanan karyawan, komunikasi karyawan, nama baik atau reputasi perusahaan, keramahan karyawan terhadap pasien, kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pasien, dan mengenal nama pasien. Apabila dari beberapa hal tersebut terpenuhi

maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan di Klinik Semen Gresik II GKB.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB. Dikatakan signifikan dapat dilihat dari dua puluh satu pernyataan berdasarkan dengan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.00, hasil ini ditunjukkan dengan tujuh puluh dua responden menjawab klinik Semen Gresik II GKB mempunyai bangunan yang bagus dengan kategori “Setuju”, berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, Hal ini bisa diartikan bahwa pasien puas dengan bangunan klinik Semen Gresik II GKB yang bagus.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian untuk mengetahui apakah Lokasi dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB adalah sebagai berikut :

1. Variabel Lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB. Hal ini bisa diartikan bahwa apabila Lokasi Klinik tepat, mudah dijangkau, mudah diketahui oleh masyarakat, dan strategis akan mempermudah pasien untuk berkunjung dan berobat di klinik, sehingga apabila harapan akan lokasi klinik tersebut tercapai, pasien akan merasa puas dan akan kembali lagi berkunjung dan berobat di klinik.
2. Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila bangunan, tempat parkir, perlengkapan dan fasilitas memadai, penampilan karyawan bagus dan rapi, mutu pelayanan yang diberikan bagus, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat, cepat, tanggap, memberikan informasi yang jelas, mampu menangani berbagai keluhan dari pelanggan, memberikan rasa aman terhadap diri pasien, mampu dalam menjawab dan menjelaskan pertanyaan,

sopan, komunikasi bagus, menjaga nama baik atau reputasi perusahaan, ramah terhadap pasien, mampu memahami keinginan dan kebutuhan pasien, dan mengenal nama pasien, pasien akan merasa puas dan akan kembali lagi berkunjung dan berobat di klinik.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan untuk peneliti yang akan datang, yaitu:

1. Klinik Semen Gresik II GKB hendaknya dapat meningkatkan Kepuasan Jasa Pasien dengan memperhatikan Lokasi dan Kualitas Pelayanan sebab kedua faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap faktor Kepuasan Pasien.
2. Rumah sakit Semen Gresik hendaknya selalu mengontrol Klinik cabang yaitu Klinik Semen Gresik II GKB mulai dari pelayanan sampai dengan fasilitas di klinik.
3. Diharapkan bagi peneliti yang akan datang dapat melakukan pengembangan dalam penelitian ini yaitu dengan cara menambahkan variabel lain serta memperbaharui metode penelitian yang baru.