

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Organisasi

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Organisasi

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Hermina pada awalnya merupakan rumah sakit bersalin dengan nama Rumah bersalin di jatinegara dengan fasilitas 7 tempat tidur, yang didirikan pada tahun 1967 yang berlokasi di jalan Raya Jatinegara Barat No. 126 Kelurahan Kampung Melayu, kecamatan Jatinegara Jakarta Timur. Kemudian pada tahun 1970 berganti nama menjadi Rumah Bersalin Hermina.

Rumah bersalin ini didirikan atas prakarsa Ibu Hermina bersama Dokter Budiono yang berprofesi sebagai seorang spesialis kandungan. Bertekad untuk mengembangkan rumah bersalin ini, maka pada tahun 1983 dibentuk Yayasan Hermina yang kemudian mengajukan izin untuk mendirikan sebuah rumah sakit bersalin. Akhirnya pada tanggal 25 April 1985 diresmikan Rumah sakit Bersalin Hermina ini dengan fasilitas 25 tempat tidur. Seiring dengan berkembangnya zaman maka proses penambahan lahan dan bangunan rumah Sakit dilaksanakan kembali mulai tahun 1991, sehingga rumah sakit ini dapat dikembangkan menjadi rumah sakit yang berkapasitas 50 tempat tidur.

Dalam perkembangan untuk selalu berupaya memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat luas, maka pada bulan April tahun 1996 dibuka RSIA Hermina Podomoro yang berlokasi di Jalan Danau Agung II Blok E3 No. 23-30, setahun kemudian pada bulan yang sama tahun 1997 didirikan RSIA

Hermina Bekasi yang berlokasi di jalan Kemakmuran No. 39 Margajaya Bekasi. Pada tanggal 25 April 2000 RSIA Hermina berkembang lagi dengan mendirikan RSIA Hermina Depok yang beralamat di Jalan Raya Siliwangi No. 50 Pancoran Mas Depok. Pada tanggal 25 April 2002 berdiri RSIA Hermina Daan Mogot pada tahun yang sama RSIA Hermina mengembangkan sayapnya dengan mendirikan RSIA Hermina Bogor pada bulan Oktober 2002. Selanjutnya pada tahun 2004 berkembang lagi dengan didirikannya RSIA Hermina Pasteur yang berlokasi di Jalan Djujuran No. 167 Pasteur Bandung, pada tahun 2005 didirikan RSIA Hermina Pandanaran yang berlokasi di Jalan Pandanaran No. 24 Semarang Jawa Tengah. Pada tahun 2006 didirikan RSIA Hermina Tangkuban Perahu yang berlokasi di Jalan Tangkuban Perahu No.33 Malang Jawa Timur. Selanjutnya beberapa tahun terakhir didirikan RS Hermina Sukabumi yaitu pada tahun 2007 RS Hermina Tangerang tahun 2008, RS Hermina Grand Wisata pada tahun 2009, Rumah sakit Arcamanik tahun 2010 dan rumah sakit Hermina Palembang pada tahun 2011. Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Daan Mogot diresmikan pada tanggal 25 April 2002 sesuai dengan SK Menteri Kesehatan RI NO.YM.02.04..2.2.485 pada saat ini RS Hermina Daan Mogot di pimpin oleh Drg. I. Ichsan Hanafi, MARS selaku Direktur RS Hermina Daan Mogot terletak di Jalan Kintamani Raya No. 2 Kawasan Daan Mogot Baru Jakarta Barat telepon (021) 5408989, Fax (021) 5449869. Berbatasan dengan Jalan daan Mogot Raya sebelah timur, berbatasan dengan jalan utan jati disebelah selatan, berbatasan dengan Mall Daan Mogot disebelah barat dan berbatasan dengan perumahan Daan Mogot baru di sebelah utara, RSIA Hermina dipimpin oleh Dr. Hasmoro, MHA, MM yang merupakan direktur RSIA Hermina Group dan juga merupakan pemilik

PT. Medikaloka Daan Mogot. Sebagai bagian dari Rumah Sakit Hermina Group, RS Hermina Daan Mogot selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan serta sumber daya manusia dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para staf Rumah sakit, baik tenaga paramedis maupun non paramedis melalui pendidikan serta berkesinambungan yang dikoordinasikan oleh Departemen Diklat Hermina Group. Sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja dan pelayanan kesehatan yang optimal serta professional.

Visi,Misi,Motto dan filosofi RS Hermina Daan Mogot adalah:

1. VISI

“Menjadikan Rumah Sakit Hermina Daan Mogot sebagai rumah sakit yang tumbuh, sehat dan terkemuka di wilayah cakupannya dengan unggulan pelayanan Ibu dan Anak dan mampu bersaing di era globalisasi dengan unggulan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak“.

2. MISI

Adapun Misi dari RS Hermina Daan Mogot yaitu “

- a. Melakukan upaya berlanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.
- b. Melakukan pendidikan dan pelatihan kepada para karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang professional.
- c. Melakukan pengelolaan Rumah Sakit secara professional agar mencapai efisiensi dan efektifitas yang tinggi

3. MOTTO

Motto Rumah Sakit Hermina Daan Mogot adalah “Mengutamakan Mutu dalam Pelayanan“.Sesuai dengan motto RS Hermina Daan Mogot yaitu”

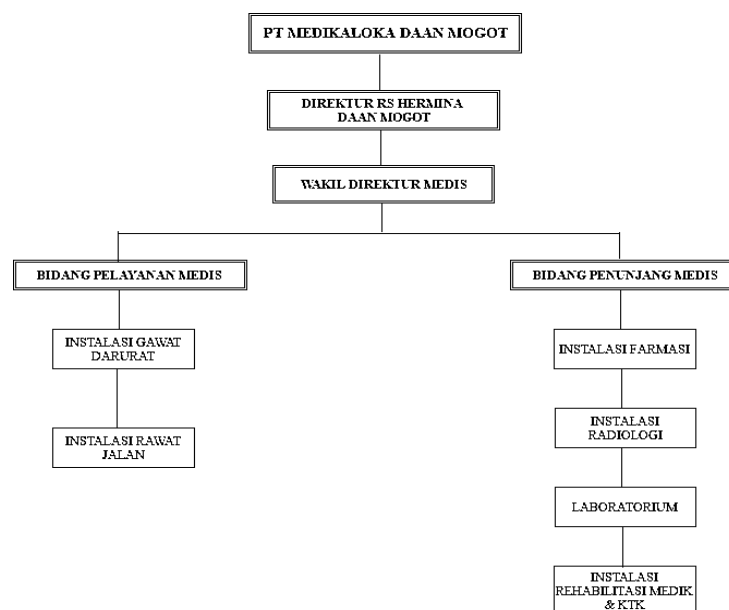
Mengutamakan Mutu dalam Pelayanan “mampu memberikan mutu dalam setiap pelayanan secara optimal guna mengurangi keluhan-keluhan pasien dan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

4. FILOSOFI

Pelanggan utama kami adalah pasien dan dokter, kami sangat peduli dengan pelanggan kami dengan semboyan “*We Care*” dan karyawan adalah bagian terpenting dari RS Hermina.

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja Organisasi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot

Struktur organisasi Rumah Sakit Umum Hermina Daan Mogot dapat dilihat pada gambar III.1, berikut ini.



Sumber: Rs Hermina Daan Mogot Jakarta

Gambar III.1
Struktur Organisasi Rumah Sakit Hermina

Adapun tugas-tugas dan tanggung jawab setiap bagian adalah sebagai berikut:

1. Direktur Rumah Sakit

Direktur mempunyai tugas memimpin, menentukan kebijakan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengendalikan pelaksanaan tugas dan fungsi Rumah Sakit dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam menyelenggarakan tugas, Direktur Rumah Sakit mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan rumah sakit.
- b. Penyusunan rencana strategi rumah sakit.
- c. Penyelenggaraan pelayanan umum dibidang kesehatan.

2. Wakil Direktur Medis

Mempunyai tugas mengawasi pelayanan medis dan penunjang medis sebagai berikut:

- a. Manajer Pelayanan Medis mempunyai tanggung jawab untuk menentukan kebutuhan di bidang pelayanan pasien dan mempunyai pelayanan seperti berikut:

- a) Instalasi Gawat Darurat
- b) Poliklinik Rawat jalan

- b. Manajer penunjang medis mempunyai tugas mengawasi kebutuhan alat kesehatan. penunjang medis ada beberapa instalasi yaitu:

- a) Instalasi Farmasi, pengelolaan mulai dari perencanaan, pengadaan, penyimpanan, penyiapan, peracikan, pelayanan langsung kepada penderita sampai dengan pengendalian semua perbekalan

kesehatan yang beredar dan digunakan dalam rumah sakit, baik untuk penderita rawat tinggal, rawat jalan mau pun untuk semua unit termasuk poliklinik Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

b) Instalasi laboratotium Pelayanan laboratorium yang dilengkapi sarana mesin canggih dan kontrol kualitas yang ketat, meliputi:

- 1) Pemeriksaan Hematologi
- 2) Serologi
- 3) Imunologi
- 4) Kimia Klinis
- 5) Analisi Gas Darah
- 6) Urinalisis

c. Instalasi Radiologi, Instalasi Radiologi merupakan salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan layanan pemeriksaan radiologi dengan hasil pemeriksaan berupa foto/gambar untuk membantu dokter yang merawat pasien dalam penegakan diagnosis. Instalasi radiologi Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta penanganan para dokter ahli dan teknisi yang berpengalaman serta dilengkapi dengan fasilitas canggih dan modern yang mampu menunjang kebutuhan diagnostik seluruh bidang spesialis. Instalasi Radiologi kami melayani:

- 1) Pemeriksaan Kepala
- 2) Pemeriksaan Abdomen
- 3) Pemeriksaan Torax
- 4) Pemeriksaan Extremitas Atas
- 5) Pemeriksaan Extremitas Bawah

6) Pemeriksaan Radiografi Dengan Kontras

7) Pemeriksaan Ultrasonografi

- d. Klinik Tumbuh Kembang, Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang dan Edukasi Terpadu diciptakan khusus untuk membantu orang tua dalam mengatasi permasalahan pada anak secara tepat dan akurat, sehingga diperoleh penatalaksanaan yang sesuai dengan kebutuhan anak dan keluarga.

Setiap perusahaan sangat memerlukan suatu koordinasi yang baik dan tepat dalam menjalankan organisasi antara pimpinan dan bawahannya. Perusahaan memerlukan suatu struktur organisasi yang baik agar perusahaan itu berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan itu sendiri. Struktur organisasi dapat berdampak baik dan positif dalam pembagian tugas atau jabatan yang ada di struktur organisasi perusahaan. Jika setiap tugas dan wewenang jabatan masing-masing dapat berjalan dengan baik maka perusahaan itu dapat membuat kondisi operasional yang efektif dan efisien. Struktur organisasi di RS Hermina Daan Mogot menggambarkan sebuah hubungan antara bagian dalam organisasi perusahaan dan menggambarkan seperti:

- 1) Pembagian kerja karyawan baik dalam wewenang masing-masing dalam organisasi perusahaan yang sesuai dengan tempatnya.
- 2) Struktur organisasi juga mempunyai fungsi dan kegiatan dalam bekerja yang berbeda-beda yang sesuai dengan penempatan jabatan sudah ditentukan. Dengan adanya struktur organisasi ini diharapkan agar karyawan yang bekerja menyadari dimana kedudukannya dan bekerja sesuai dengan pekerjaannya masing-masing yang berdasarkan

dengan struktur organisasi yang ada. Karyawan juga dapat berkerjasama dengan baik dengan adanya perbedaan jabatan, wewenang, dan pekerjaan agar dapat terjalin hubungan dengan baik, bertukar pikiran.

3.1.3. Kegiatan Usaha

Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta adalah Rumah Sakit swasta sosio-ekonomi yang mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan spesialisik kebidanan penyakit kandungan dan kesehatan anak, serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan spesialisik lain.

Dalam menjalankan fungsinya, Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta memberikan pelayanan kesehatan untuk wanita dan anak, pelayanan kesehatan diberikan secara optimal dan profesional bagi pasien, keluarga pasien dan dokter-dokter provider. Dalam upaya mencapai pelayanan yang optimal dan profesional ini, maka secara konsisten dan berkesinambungan manajemen Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta menjalankan program-program peningkatan mutu dan pengawasan pada semua bidang pelayanan untuk menunjang upaya peningkatan mutu pelayanan dibentuk Departemen Pengembangan RS dan Departemen Pendidikan dan Pelatihan.

3.2. Data Penelitian

3.2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta pada saat penyebaran kuesioner selama 5 hari (terhitung

sejak tanggal 23 Juni sampai 27 Juni 2017, dimana terdapat 90 pasien. Untuk menentukan jumlah besarnya sampel dilihat dari tabel sugiyono yaitu 72.

3.2.2. Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang penulis sebar kepada responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS pada Rumah Sakit Hermina Jakarta, maka didapat karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel III.1
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21-30 tahun	2	2.78
2	31-40 tahun	15	20.83
3	41-50 tahun	20	27.78
4	51-60 tahun	35	48.61
		72	100

Sumber: data diolah dari kuesioner 2017

Berdasarkan tabel III.1 diatas terlihat responden yang berusia 21-30 tahun paling sedikit yaitu 2 orang dengan persentase 2.78 %, sedangkan usia 31-40 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 20.83 %, dan usia 51-60 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 48.61 %.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel III.2
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	35	48.61
2	Perempuan	37	51.39
		72	100

Sumber: data diolah dari kuesioner 2017

Berdasarkan tabel III.2 diatas, terlihat bahwa responden yang dijadikan objek penelitian lebih banyak perempuan dibanding laki-laki. Pria Sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 48.61 % dan wanita sebanyak 37 orang dengan persentase 51.39 %.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel III.3
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	3	4.17
2	Wiraswasta	15	20.83
3	Ibu Rumah Tangga	50	69.44
4	Lain-lain	4	5.56
		72	100

Sumber: data diolah dari kuesioner 2017

Berdasarkan tabel III.3 diatas terlihat bahwa karakteristik berdasarkan pekerjaan, Ibu Rumah Tangga sebanyak 50 orang dengan presentase 69.44 %, Wiraswasta sebanyak 15 orang dengan presentase 20.83 %, lain-lain (pensiunan, *Freelancer*) 4 orang dengan presentase sebanyak 5.56%, dan pegawai negeri sebanyak 3 orang dengan presentase 4.17 %.

3.2.3. Uji Instrumental Penelitian

Instrument penelitian memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrument yang dipergunakan.

1. Uji Validitas

a. Hasil Analisis Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan

Tabel III.4
Uji Validitas

No	R Hitung	Keterangan	R Tabel
1	0.262	Valid	0.232
2	0.333	Valid	0.232
3	0.432	Valid	0.232
4	0.517	Valid	0.232
5	0.436	Valid	0.232
6	0.442	Valid	0.232
7	0.506	Valid	0.232
8	0.544	Valid	0.232
9	0.533	Valid	0.232
10	0.555	Valid	0.232
11	0.608	Valid	0.232
12	0.559	Valid	0.232
13	0.527	Valid	0.232
14	0.446	Valid	0.232
15	0.357	Valid	0.232

Sumber: data diolah dari kuesioner 2017

b. Hasil Analisis Butir Pernyataan Kepuasan

Tabel III.5
Uji Validitas

No	R Hitung	Keterangan	R Tabel
1	0.357	Valid	0.232
2	0.269	Valid	0.232
3	0.351	Valid	0.232
4	0.343	Valid	0.232
5	0.352	Valid	0.232
6	0.238	Valid	0.232
7	0.340	Valid	0.232
8	0.260	Valid	0.232
9	0.522	Valid	0.232
10	0.304	Valid	0.232
11	0.453	Valid	0.232
12	0.280	Valid	0.232
13	0.418	Valid	0.232
14	0.259	Valid	0.232
15	0.368	Valid	0.232

Sumber: data diolah dari kuesioner 2017

Berdasarkan data yang terkumpul dari 72 responden yang ditunjukkan dalam tabel III.4 dan tabel III.5, maka terdapat 30 koefisien korelasi (jumlah butir 30). Hasil perhitungan uji validitas SPSS 22 dibandingkan dengan pada derajat dimana adalah jumlah responden 72 sehingga nilai yang digunakan adalah r tabel dengan derajat 72 dengan taraf signifikan 0.05, sehingga r tabel sebesar 0,232. Ternyata r hitung > r tabel maka semua pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Instrument

Dalam melakukan pengujian reliabilitas instrument, penulis melakukan uji reliabilitas Alpha Cronbach's SPSS 22. Berikut hasil perhitungannya:

a. Hasil Analisis Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan

Tabel III.6
Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	16

Sumber : Data Primer Hasil Kuesioner yang diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's alpha sebesar 0,719. Hasil tersebut dibandingkan dengan nilai r pada r tabel jumlah responden 72, sehingga nilai yang digunakan tabel r dengan nilai derajat bebas 72 dengan taraf signifikan 0.05 sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,60. Ternyata nilai alpha > dari r tabel, yang artinya semua pernyataan tersebut reliabel.

b. Hasil Analisis Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan

Tabel III.7
Reliabilitas Kepuasan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	16

Sumber : Data Primer Hasil Kuesioner yang diolah menggunakan SPSS 22 2017

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's alpha sebesar 0,644. Hasil tersebut dibandingkan dengan nilai r pada r tabel jumlah responden 72, sehingga nilai yang digunakan tabel r dengan nilai derajat bebas 72 dengan taraf signifikan 0.05 sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,60. Ternyata nilai alpha > dari r tabel, yang artinya semua pernyataan tersebut reliabel.

3.2.4. Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kuesioner yang penulis sebar ke 72 responden terkumpul hasil, kuesioner tersebut untuk dijadikan tolak ukur dalam perhitungan korelasi *pearson product moment*. Untuk mengetahui hasil rekapitulasi jawaban responden, maka dapat dijelaskan pada tabel III.8 Sebagai berikut:

Tabel III.8
Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Skor Jawaban %					Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	
X1	-	-	2.8	38.9	58.3	328
X2	-	-	-	43.1	56.9	329
X3	-	-	6.9	43.1	50.0	319
X4	-	-	-	30.6	69.4	338
X5	-	-	-	34.7	65.3	335
X6	-	-	-	31.9	68.1	337
X7	-	-	1.4	34.7	63.9	333
X8	-	-	-	38.9	61.1	332
X9	-	-	1.4	48.6	50.0	323
X10	-	-	1.4	37.5	61.1	331
X11	-	-	2.8	44.4	52.8	324
X12	-	-	-	43.1	56.9	329
X13	-	-	-	45.8	54.2	327
X14	-	-	-	44.4	55.6	328
X15	-	-	-	40.3	59.7	331
total			1.1	40.0	58.9	

Sumber :Data Diolah 2017 Rs Hermina Daan Mogot

Berdasarkan Tabel III.8 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata responden puas dengan pelayaann yang diberikan dilihat dari hasil kuesioner responden yang menjawab setuju dan sangat setuju dengan persentase 40 % dan 58.9 %, namun masih ada yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1.1 %.

3.2.5. Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan

Setelah terkumpul hasil kuesioner yang penulis sebar ke 72 responden, penulis mengambil semua kuesioner untuk dijadikan tolak ukur dalam perhitungan korelasi *pearson product moment*. Untuk mengetahui hasil rekapitulasi jawaban responden, maka dapat dijelaskan pada tabel III.9 Sebagai berikut:

Tabel III.9
Data Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	Skor Jawaban %					Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	
Y1	-	-	2.8	37.5	59.7	329
Y2	-	-	0.0	37.5	62.5	333
Y3	-	-	5.6	34.7	59.7	327
Y4	-	-	0.0	33.3	66.7	336
Y5	-	-	1.4	43.1	55.6	327
Y6	-	-	-	31.9	68.1	337
Y7	-	-	2.8	36.1	61.1	330
Y8	-	1.4	11.1	29.2	58.3	320
Y9	-	-	2.8	38.9	58.3	328
Y10	-	-	0.0	31.9	68.1	337
Y11	-	-	0.0	36.1	63.9	334
Y12	-	-	1.4	31.9	66.7	335
Y13	-	-	0.0	41.7	58.3	330
Y14	-	-	2.8	33.3	63.9	332
Y15	-	-	4.2	34.7	61.1	329
		0.1	2.3	35.5	62.1	

Sumber :Data diolah 2017 Rs Hermina Daan Mogot

Berdasarkan tabel III.9 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta dilihat dari hasil kuesioner responden yang menjawab sangat setuju dan setuju persentasenya sebesar 62.1% dan 35,5%.Namun masih ada yang menjawab Ragu-ragu 0,1%.

3.2.6. Tabel Penolong

Setelah menjabarkan hasil perolehan jawaban responden berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, maka penulis akan menghitung kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik penulisan *pearson product moment* Berikut ini tabel penolong untuk koefisien korelasi.

Tabel III.10
Tabel Penolong Untuk menghitung Koefisien Korelasi

No	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	74	74	5476	5476	5476
2	74	74	5476	5476	5476
3	73	70	5110	5329	4900
4	73	69	5037	5329	4761
5	75	74	5550	5625	5476
6	75	72	5400	5625	5184
7	73	70	5110	5329	4900
8	74	72	5328	5476	5184
9	75	73	5475	5625	5329
10	74	72	5328	5476	5184
11	75	73	5475	5625	5329
12	74	69	5106	5476	4761
13	74	74	5476	5476	5476
14	72	69	4968	5184	4761
15	71	68	4828	5041	4624
16	69	69	4761	4761	4761
17	68	67	4556	4624	4489
18	67	66	4422	4489	4356

19	68	70	4760	4624	4900
20	65	67	4355	4225	4489
21	68	68	4624	4624	4624
22	68	71	4828	4624	5041
23	67	68	4556	4489	4624
24	66	67	4422	4356	4489
25	67	67	4489	4489	4489
26	69	71	4899	4761	5041
27	66	67	4422	4356	4489
28	67	68	4556	4489	4624
29	69	69	4761	4761	4761
30	71	70	4970	5041	4900
31	69	72	4968	4761	5184
32	60	67	4020	3600	4489
33	68	66	4488	4624	4356
34	66	69	4554	4356	4761
35	63	66	4158	3969	4356
36	65	65	4225	4225	4225
37	64	68	4352	4096	4624
38	67	65	4355	4489	4225
39	68	68	4624	4624	4624
40	73	71	5183	5329	5041
41	73	74	5402	5329	5476
42	71	74	5254	5041	5476
43	68	66	4488	4624	4356
44	68	69	4692	4624	4761
45	67	66	4422	4489	4356
46	65	66	4290	4225	4356
47	66	68	4488	4356	4624
48	68	67	4556	4624	4489
49	68	69	4692	4624	4761
50	69	70	4830	4761	4900
51	72	71	5112	5184	5041
52	69	70	4830	4761	4900
53	65	66	4290	4225	4356
54	67	73	4891	4489	5329
55	67	70	4690	4489	4900
56	69	68	4692	4761	4624
57	69	69	4761	4761	4761
58	69	64	4416	4761	4096
59	65	68	4420	4225	4624

60	64	67	4288	4096	4489
61	66	64	4224	4356	4096
62	62	67	4154	3844	4489
63	64	68	4352	4096	4624
64	61	65	3965	3721	4225
65	69	65	4485	4761	4225
66	69	68	4692	4761	4624
67	69	74	5106	4761	5476
68	71	68	4828	5041	4624
69	73	73	5329	5329	5329
70	65	67	4355	4225	4489
71	68	67	4556	4624	4489
72	64	68	4352	4096	4624
Total	4944	4964	341353	340418	342772

Sumber :Data diolah 2017 Rs Hermina Daan Mogot Jakarta

Berdasarkan tabel penolong diatas, maka analisis antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat diketahui sebagai berikut:

N : 72

$\sum X$: 4944

$\sum Y$: 4964

$\sum XY$: 341353

$\sum X^2$: 340418

$\sum Y^2$: 342772

3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

3.3.1. Uji Koefesien Korelasi

Untuk menguji koefesien korelasi maka digunakan perhitungan korelasi dengan menggunakan SPSS 22. Korelasi yang penulis gunakan adalah korelasi sederhana, hasilnya sebagai berikut:

Tabel III.11
Uji Koefesien Korelasi
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	72	72
Kepuasan	Pearson Correlation	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	72	72

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer Hasil Kuesioner yang diolah menggunakan SPSS 22 2017

Korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan memberikan nilai koefesien sebesar 0.699. Karena koefesien mendekati dan nilai koefesien terletak pada interval seperti pada tabel III.11 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kuat. Angka koefesien positif menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Menurut Priyatno (2014:113) Langkah-langkah untuk menentukan hubungan antara dua variabel sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis :

Ho : tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Ha : adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

2. Kriteria pengujian :

Jika signifikan > 0.1 maka Ha diterima

Jika signifikan < 0.1 Ho ditolak

3. Membuat kesimpulan

Dari tabel III.11 Didapat signifikan < 0.1 maka Ho ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Untuk memperkuat hasil perhitungan SPSS tabel III.11 peneliti juga menggunakan perhitungan manual sebagai bahan pertimbangan.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$$r = \frac{72.341353 - (4994)(4964)}{\sqrt{72.340418 - (4944)^2 \times 72.342772 - (4964)^2}}$$

$$r = \frac{24577416 - 24542016}{\sqrt{(24510096 - 24443136) \times (24679584 - 24641296)}}$$

$$r = \frac{35400}{\sqrt{66960 \times 38288}}$$

$$r = \frac{35400}{50633,62993}$$

$$r = 0.699$$

Dari hasil perhitungan SPSS22 dan secara manual sama, maka dapat diketahui bahwa adanya pengaruh yang positif dan kuat karena nilai uji koefisien kolerasi secara SPSS22 dilihat dari tabel II.7. Interpretasi Koefisien Korelasi kuat.

3.3.2. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan pelanggan), maka digunakan uji koefisien determinasi yang perhitungannya menggunakan SPSS 22. Berikut hasil perhitungannya.

Tabel III.12
Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.489	.481	1.971

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Primer Hasil Kuesioner yang diolah menggunakan SPSS 22

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa R Square (R^2) menunjukan koefisien determinasi. Angka tersebut akan diubah ke dalam bentuk persen. Nilai R^2 sebesar 48.9% Artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48.9 %, sedangkan sisanya 51.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukan kedalam model ini.

Untuk memperkuat hasil perhitungan SPSS 22 III.12 peneliti juga menggunakan perhitungan manual sebagai bahan pertimbangan.

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

$$KD = 0,699^2 \times 100\%$$

$$KD = 48,9\%$$

Dari hasil perhitungan SPSS dan secara manual sama maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh.

3.3.3. Uji Persamaan Regresi

Untuk mengetahui seberapa besar peningkatan dan penurunan kepuasan pelanggan, maka digunakan uji persamaan regresi yang dihitung dengan SPSS 22. Penulis menggunakan regresi sederhana, hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel III.13
Uji Persamaan Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.642	4.443		7.346	.000
Kualitas Pelayanan	.529	.065	.699	8.181	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer Hasil Kuesioner yang diolah menggunakan SPSS 22 2017

Nilai-nilai pada tabel III.13 Kemudian dimasukan kedalam persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 32.642 + 0.529X$$

Untuk memperkuat hasil perhiungan SPSS III.13 peneliti juga menggunakan perhitungan manual sebagai bahan pertimbangan.

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(4964)(4944)^2 - (4944)(341353)}{72.340418^2 - (340418)^2}$$

$$a = \frac{1689834952 - 1687649232}{24510096 - 24443136}$$

$$a = \frac{218572}{66960}$$

$$a = 32.642$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{72.341353 - (4944)(4964)}{72.340418^2 - (340418)^2}$$

$$b = \frac{24577416 - 24542016}{24510096 - 24443136}$$

$$b = \frac{35400}{66960}$$

$$b = 0.529$$

Dari hasil perhitungan *SPSS* dan perhitungan secara manual sama, maka persamaan regresi dapat disusun. Persamaan Regresi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Menurut Priyatno (2014:136) menjelaskan bahwa arti angka pada persamaan diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstans (a) adalah 32.642 artinya, jika kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka kepuasan pelanggan bernilai 32.642
2. Nilai koefisien regresi variabel (b) bernilai positif, yaitu 0.529, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1, maka kepuasan pelanggan meningkat 0.529.

Uji t

Menurut Priyatno (2014:136) mengemukakan jika pada kasus ini digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 sisi.

1. Menentukan Hipotesis :

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

2. Menentukan T Hitung dan Signifikan

Dari tabel diatas dapat dihitung sebesar 8.181 dan signifikan 0,000.

Untuk memperkuat hasil perhitungan SPSS 22 III.13 peneliti juga menggunakan perhitungan manual sebagai bahan pertimbangan.

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0.699 \sqrt{72-2}}{\sqrt{1-0.699^2}}$$

$$= \frac{0.699 \sqrt{70}}{\sqrt{1-0.489}}$$

$$= \frac{0.699 \sqrt{70}}{\sqrt{0,511}}$$

$$= \frac{0.699 \sqrt{70}}{0,714}$$

$$= \frac{0.699.8.36}{0,714}$$

$$= \frac{5.84}{0,714}$$

$$= 8.181$$

3. Menentukan T tabel

T tabel dapat dilihat pada tabel III.13 Pada signifikasi $0.05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $72-2=70$. Hasil yang diperoleh untuk t tabel sebesar 1.99444 (lihat pada lampiran t tabel).

4. Kriteria Pengujian:

Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima.

Jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan signifikasi :

- Jika signifikasi $> 0,05$ maka H_a diterima
- Jika signifikasi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

5. Membuat kesimpulan

Karena nilai t hitung $> t$ tabel ($8.181 > 1.99444$) dan Signifikasi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) Maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.