

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

#### 1. Sejarah Pendirian Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

Rumah Sakit Islam “SUNAN KUDUS“ merupakan institusi pelayanan kesehatan milik Yayasan Kesehatan Islam Kudus (YAKIS). Yayasan ini didirikan pada tanggal 08 Juni 1985 M / 17 Ramadhan 1405 H dengan Akte Notaris No.15 tanggal 08 Juni 1985 Notaris Benyamin Kusuma, SH. Jl. Tanjung No.03 A Kudus.<sup>1</sup> Tujuan utama didirikannya YAKIS adalah untuk menyelenggarakan usaha kesehatan masyarakat sebagai perwujudan amaliyah sesuai dengan ajaran Islam, turut membantu pemerintah dalam rangka menyediakan sarana dan prasarana kesehatan di Kudus.<sup>2</sup>

Nama Rumah Sakit Islam “SUNAN KUDUS“ dipetik dari sejarah besar di Kota Kudus Propinsi Jawa Tengah. Dimana di lokasi Menara Kudus yang berada di sekitar pusat kota Kudus, telah dimakamkan seorang ulama’ besar yang berjasa dalam menyebarkan ajaran agama Islam di Pulau Jawa. Beliau merupakan salah seorang dari kesembilan Wali/ Sunan yang terkenal di Indonesia yaitu Syaikh Dja’far Shodiq atau yang dikenal dengan sebutan Kanjeng Sunan Kudus. Beliau tinggal di Kudus dan berjasa mendirikan Kota dan Kabupaten Kudus dan hidup dipertengahan Abad XVI.<sup>3</sup> Rumah Sakit Islam “SUNAN KUDUS“ secara resmi dioperasikan pertama kalinya pada tanggal 01 Oktober 1990 M / 12 Rabiul Awwal 1411 H yang peresmiannya dilakukan oleh Bapak H.Moh. Ismail Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Tengah. Pada saat itu telah berdiri sebuah gedung induk (luas± 900 M2) yang dipergunakan untuk ruang poliklinik, perawatan, laboratorium, kamar operasi, apotek dan administrasi. Disamping itu juga telah berdiri sebuah bangunan tambahan seluas 190 M2 yang dipergunakan untuk ruang gizi atau dapur, persalinan, cuci linen dan asrama perawat. Kapasitas rawat inap saat itu ada 30 tempat tidur dengan tenaga kerja 30 orang karyawan yang terdiri dari dokter, paramedis, administrasi, kebersihan, satpam dan sopir. Dalam perkembangan berikutnya

---

<sup>1</sup> Hasil dokumentasi, Berdirinya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

<sup>2</sup> Hasil dokumentasi, Latar Belakang didirikannya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

<sup>3</sup> Hasil dokumentasi, asal-muasal nama Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

hampir setiap tahun jumlah bangunan, tempat tidur, karyawan maupun jenis pelayanan makin bertambah.<sup>4</sup>

Saat ini Rumah Sakit Islam “SUNAN KUDUS“ adalah Rumah Sakit umum swasta type Madya (type C) berdasarkan penetapan kelas oleh Dirjen Yanmed Nomor: YM.00.02.3.4.312 tanggal 28 April 1999 dan diperbaharui berdasarkan penetapan oleh Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor: HK.03.05/I/2545/11 tanggal 24 Oktober 2011 bahwa Rumah Sakit Umum Islam “SUNAN KUDUS“ ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C.<sup>5</sup>

**2. Alamat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**

**Tabel 4.1**  
**Alamat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	
Alamat	JL. Kudus Permai, Tersono, Garung Lor, Kec. Kaliwungu, Kabupaten Kudus, 59361 Jawa Tengah
Telepon	(0291) 432008 – 434008/ (0291) 431242
Fax	(0291) 434008
e-mail	<a href="mailto:rsi_sunankudus@yahoo.com">rsi_sunankudus@yahoo.com</a>
Website	<a href="http://www.rsisunankudus.com">www.rsisunankudus.com</a>

Sumber: <http://www.rsisunankudus.com><sup>6</sup>

**3. Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**

**1) Visi**

Rumah Sakit Islam swasta yang unggul di Kudus<sup>7</sup>

**2) Misi**

Memberikan pelayanan yang menyenangkan dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, menerapkan nilai-nilai Islam menjadi basis corporate cultur, mengembangkan Sumber Daya Manusia menuju standar kompetensi Nasional yang Handal, eningkatkan sarana dan prasarana sesuai tuntutan terkini, dan memanfaatkan teknologi informasi demi tercapainya *Good Corporate Governance*.<sup>8</sup>

<sup>4</sup> Hasil dokumentasi, sarana prasarana Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

<sup>5</sup> Hasil dokumentasi, type kelas Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

<sup>6</sup> Informasi Alamat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, diakses Pada Tanggal 23 April 2021 dari <http://www.rsisunankudus.com/>

<sup>7</sup> Hasil dokumentasi, Visi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

<sup>8</sup> Hasil dokumentasi, Misi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

### 3) Tujuan

- a. Tujuan Umum  
Menyelenggarakan usaha-usaha pelayanan kesehatan yang Islami kepada semua lapisan masyarakat yang sehat lahir batin sebagai sumber daya manusia yang produktif.
- b. Tujuan Khusus
  - 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan rujukan, menyelenggarakan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat.
  - 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi terhadap peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta pelayanan yang Islami.
  - 3) Meningkatkan pelayanan rumah sakit kelas C menjadi pelayanan rumah sakit kelas B.<sup>9</sup>

### 4. Struktur Organisasi

#### Dewan Pengawas Direksi Dan SDM

#### Dewan Pengawas

Dewan pengawas periode tahun 2018 - 2022 terdiri dari 2 orang dan 1 orang sekretaris dengan susunan sebagai berikut :

Ketua : dr. H. Ahmad Hilal Majdi, Mpd  
 Sekretaris : H. Ahmad Arthur Saragi, SE, Msi, Ak  
 Anggota : Dr. H. Maryata

#### DIREKSI

Direksi terdiri dari 3 orang dengan susunan sebagai berikut

Direktur : dr. Ahmad Syaifuddin, M.Kes  
 Wadir. Administrasi : dr. Maryata  
 Wadir Pelayanan : dr. Wawan Eko Darmawan<sup>10</sup>

### B. Gambaran Umum Responden

Pada bagian selanjutnya akan dijelaskan mengenai data deskriptif yang diperoleh dari objek penelitian. Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

<sup>9</sup> Hasil dokumentasi Tujuan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

<sup>10</sup> Hasil dokumentasi, Struktur Kepengurusan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Analisis ini menggambarkan tentang karakteristik responden yang akan diteliti. Analisis karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden tersebut antara lain : jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan.<sup>11</sup>

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden adalah sebuah penyajian yang memberikan gambaran tentang keadaan diri dari seorang responden. Gambaran dari responden yang diteliti tersebut, digunakan pada tiap sub-bab yang kemudian langkah selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan statistik deskriptif.<sup>12</sup> Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani perawatan inap tahun 2020 di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Daftar pertanyaan yang di buat oleh peneliti, diajukan kepada responden yang kemudian itu akan diminta untuk menjawab dari daftar pertanyaan tersebut. Karakteristik responden yang diamati meliputi jenis kelamin responden, usia responden, tingkat pendidikan responden, dan pekerjaan responden.<sup>13</sup>

Dari hasil kuesioner diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menunjukkan bahwa sebagian besar responden jenis kelamin adalah perempuan.

Data ini digunakan untuk mendeskripsikan identitas responden yang diambil dari hasil jawaban responden tentang jenis kelamin yang dipertimbangkan sebagai landasan informasi dalam sebuah penelitian. Jenis kelamin adalah suatu perbedaan yang ditunjukkan melalui biologis, antara laki-laki maupun perempuan yang tidak dapat dipertukarkan dari keduanya. Fungsi biologis diantara laki-laki maupun perempuan tetap ada dimuka bumi ini. Mengenai jenis kelamin ini yang berbeda hanyalah peran dan tugas yang dijalani oleh keduanya baik

---

<sup>11</sup> Yohanes Susanto, *Integritas Auditor Pengaruhnya Dengan Kualitas Hasil Audit*, (Yogyakarta : Deepublish, 2020), 88.

<sup>12</sup> Felisitas Evanjelina Manu Lena, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*), 65.

<sup>13</sup> Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pegaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), 60.

dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam hal pekerjaan.<sup>14</sup> Menurut Triwibowo dan Pusphandani, jenis kelamin menjadi suatu faktor yang mempengaruhi komunikasi. Gaya komunikasi antara pria dan wanita itu berbeda. Perbedaan friksi diantara kedua jenis kelamin ini terjadi karena tumbuh dalam budaya secara esensial berbeda, sehingga percakapan diantara keduanya mengalami lintas kultural.<sup>15</sup> Dilihat dari jenis kelamin, pasien yang disurvei sebanyak 54 orang. Dimana 24 orang berjenis kelamin pria (44%), dan 30 orang berjenis kelamin wanita (56%). Berdasarkan jenis kelamin responden dapat dikelompokkan pria dan wanita seperti tabel, berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	24	44%
Wanita	30	56%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 % (24 responden), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56 % (30 responden). Jadi dalam penelitian ini jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

**b. Usia Responden**

Deskripsi selanjutnya dalam pengambilan data pada penelitian ini adalah data berdasarkan usia responden. Umur atau Usia berdasarkan Departement Kesehatan RI, diukur dalam satuan tahun, yang digunakan untuk mengukur keberadaan sesuatu baik benda mati maupun makhluk hidup. Umur manusia diukur mulai sejak dia lahir hingga pada saat penelitian ini dilakukan. Oleh karena itu, pengukuran umur

<sup>14</sup> Yosef Hartoko, *Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Jenis Kelamin, Umur, Status Perkawinan, Dan Daerah Tempat Tinggal, Terhadap Lama Mencari Kerja Tenaga Kerja Terdidik Di Indonesia*, (Skripsi, 2018, Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta), 34.

<sup>15</sup> Noret, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat*, (2016, Tesis, Program Pascasarjana-Universitas Terbuka, Jakarta), 64.

dimulai dari sampai masa kini. Kategori umur menurut Depkes RI, diklasifikasikan menjadi 9 masa, yaitu masa balita (antara umur 0-5 tahun), masa kanak-kanak (antara 5-11 tahun), masa remaja awal (antara 12-16 tahun), masa remaja akhir (antara 17-25 tahun), masa dewasa awal (antara 26-35 tahun), masa dewasa akhir (antara 36-45 tahun), masa lansia awal (antara 46-55 tahun), masa lansia akhir (antara 56-65 tahun), dan masa manula (lebih dari 65 tahun atau 65 tahun keatas).<sup>16</sup> Sedangkan Pengklasifikasian umur disesuaikan dengan Angkatan Kerja Nasional yang terbagi menjadi tiga (3) kelas dan digabungkan kedalam 2 kelompok, yaitu kelompok usia non produktif atau usia belum produktif, yang terjadi pada umur kurang dari 15 tahun (15 kebawah) dan masih bergantung pada orang lain. Kelompok usia produktif atau usia produktif terjadi pada usia antara 15-64 tahun dan sudah tidak bergantung pada orang lain, dan usia tidak produktif atau kelompok non produktif terjadi pada usia lebih dari 64 (64 keatas), dan masih memerlukan bantuan orang lain. Data ini digunakan sebagai landasan dalam pendeskripsian identitas responden yang diambil dalam penelitian ini.<sup>17</sup> Adapun data responden berdasarkan Umur dapat disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
21-30	10	18 %
31-40	27	50 %
41-50	14	26 %
>50	3	6 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data Primer Diolah, 2021*

<sup>16</sup> Muchammad Al Amin, dan Dwi Juniati, *Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny*, (Jurnal Ilmiah Matematika-volume 2 No.6, 2017, Jurusan Matematika FMIPA-Universitas Negeri Surabaya), 34.

<sup>17</sup> Yosef Hartoko, (*Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Jenis Kelamin, Umur, Status Perkawinan, Dan Daerah Tempat Tinggal, Terhadap Lama Mencari Kerja Tenaga Kerja Terdidik Di Indonesia*), 35.

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari Lima Puluh Empat responden yang menjadi sampel yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 18% (10 responden) yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 50% (27 responden) yang berusia antara 41-45 tahun sebanyak 26% (14 responden) dan yang berusia >50 tahun sebanyak 6% (3 responden).

### c. Tingkat Pendidikan Responden

Deskripsi selanjutnya dalam pengambilan data pada penelitian ini adalah data berdasarkan tingkat pendidikan responden. Pendidikan berasal dari bahasa Yunani, *Pedagogy*, yang artinya seorang nelayan yang mengantar jempit seorang anak di sekolahannya. Dalam bahasa Romawi, pendidikan diistilahkan dengan kata *Educate*, yang artinya sesuatu yang dikeluarkan dari dalam. Sedangkan dalam bahasa Inggris, pendidikan diistilahkan *to educate* yang artinya melatih intelektual, dan memperbaiki moral. Secara umum, pendidikan adalah seorang anak yang pergi dan pulang dari sekolah untuk melatih intelektual, dengan mengasah kemampuan, dan memperbaiki moral.<sup>18</sup> Pada dasarnya pendidikan ditujukan sebagai penambahan dalam pengetahuan yang bersifat teoritis. Sedangkan tingkat pendidikan diukur dengan berakhirnya kelas tertinggi yang ditandai dengan adanya tanda tamat sekolah atau sebuah ijazah yang dimiliki oleh seseorang.<sup>19</sup> Tingkat pendidikan dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian, yaitu: pendidikan dasar (SD/MI, dan SMP/MTs), pendidikan menengah (SMA/MA/SMK), dan pendidikan tinggi (D3, S1, S2, dan S3). Data ini digunakan sebagai landasan dalam pendeskripsian identitas responden yang diambil dalam penelitian ini.

Berdasarkan kuesioner yang terkumpul diperoleh gambar tentang jumlah responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

---

<sup>18</sup> Muchamad Miftakhul Huda, *Pengaruh Pendidikan, Pekerjaan, dan Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah “Studi Kasus Masyarakat Desa Kupon”*, (Skripsi, 2017, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam- Institut Agama Islam Negeri Salatiga), 24.

<sup>19</sup> Yosef Hartoko, (*Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Jenis Kelamin, Umur, Status Perkawinan, Dan Daerah Tempat Tinggal, Terhadap Lama Mencari Kerja Tenaga Kerja Terdidik Di Indonesia*), 30.

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>Pendidikan Responden</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
SD	4	7%
SMP	12	22%
SMA	17	32%
Diploma	5	9%
Sarjana (S1)	16	30%
<b>Jumlah</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer Diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari Lima Puluh Empat responden yang menjadi sampel. Responden yang berpendidikan SD yaitu sebanyak 7% (4 responden) yang berpendidikan SMP yaitu sebanyak 22% (12 responden) yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 32% (17 responden) yang berpendidikan Diploma (D3) sebanyak 9% (5 responden) dan yang berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 30% (16 responden).

#### **d. Pekerjaan Responden**

Deskripsi selanjutnya dalam pengambilan data pada penelitian ini adalah data berdasarkan pekerjaan responden. Menurut Depkes RI Tahun 2001, pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dikerjakan setiap hari oleh masyarakat yang sibuk untuk mencari nafkah. Sedangkan menurut Notoadmodjo, mengatakan pekerjaan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh responden dalam memperoleh sebuah penghasilan. Yang dimana, dari penghasilan itu seseorang dapat memenuhi kebutuhannya. Disini Kari sering disebut sebagai pekerjaan, karena waktu yang dibutuhkan seseorang dalam menjalani karir itu sangat lama. Dalam memenuhi kebutuhannya, seseorang diharuskan melakukan suatu pekerjaan yang menghasilkan uang. Dalam hal ini, pemenuhan kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan pokok, yaitu suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari atau ditunda lagi, dan harus segera dipenuhi. Misalnya: minum, makan, membeli pakaian, perabotan rumah tangga, alat-alat kebutuhan sekolah, dll. Dengan bekerja,

seseorang dapat menghasilkan uang, dan memenuhi kebutuhan hidupnya.<sup>20</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan adalah suatu aktivitas yang dilakukan setiap individu dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Dalam penelitian ini, jenis pekerjaan yang dimaksud meliputi: PNS, Guru, Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga, dan lain sebagainya. Data ini digunakan sebagai landasan dalam pendeskripsian identitas responden yang diambil dalam penelitian ini. Berdasarkan kuesioner yang terkumpul diperoleh gambar tentang jumlah responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
PNS	12	22,2%
Guru	9	16,7%
Wiraswasta	10	18,5%
Ibu Rumah Tangga	11	20,4%
Lainnya	12	22,2%
<b>Jumlah</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>

*Sumber : Data Primer Diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari Lima Puluh Empat responden yang menjadi sampel. Responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 22,2% (12 responden) yang bekerja sebagai guru sebanyak 16,7% (9 responden) yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 18,5% (10 responden) yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 20,4% (11 responden) dan yang bekerja sebagai lainnya sebanyak 22,2% (12 responden).

## **2. Deskripsi Jawaban Responden**

Fungsi analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran umum tentang data yang telah diperoleh. Gambaran umum ini bisa menjadi acuan untuk melihat karakteristik data yang

<sup>20</sup> Muchammad Miftakhul Huda, (*Pengaruh Pendidikan, Pekerjaan, dan Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah "Studi Kasus Masyarakat Desa Kopen"*), 28.

kita peroleh. Statistik deskriptif lebih berhubungan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut.

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang pengaruh pertimbangan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien dalam menentukan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

**a. Jawaban Responden Tentang *Tangible***

Hasil jawaban responden perihal mengenai fasilitas yang dapat dilihat oleh panca indra, yang digunakan oleh para pasien selama menjalani perawatan inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, atas angket atau kuesioner yang diberikan dari variabel *tangible* terdiri atas 12 pertanyaan terhadap 54 responden.

Tanggapan responden berdasarkan *Tangible* (Fasilitas Rumah Sakit) dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Frekuensi Variabel *Tangible***

No	Item	Jawaban Responden				
		SB/SL	B/L	CB/CL	KB/KL	TB/TL
1	Kelengkapan alat kebersihan pada fasilitas kamar mandi/WC	8	26	16	4	0
		14,1%	48,1%	29,6%	7,4%	0%
2	Kebersihan pada fasilitas kamar mandi/WC	6	25	22	1	0
		11,1%	46,3%	40,7%	1,9%	0%
3	Kelengkapan fasilitas papan petunjuk di Rumah Sakit	1	25	23	5	0
		1,9%	46,3%	42,6%	9,3%	0%
4	Akses papan petunjuk ketika menuju jalur masuk/keluar	3	14	30	7	0
		5,6%	25,9%	55,6%	13%	0%
5	Kelengkapan fasilitas ruang rawat inap	1	25	23	5	0
		1,9%	46,3%	42,6%	9,3%	0%
6	Kenyamanan ruang rawat inap	6	25	22	1	0
		11,1%	46,3%	40,7%	1,9%	0%
7	Fasilitas kelengkapan alat medis yang digunakan untuk petugas/dokter	0	26	20	8	0
		0%	48,1%	37%	14,8%	0%

8	Kualitas alat medis yang digunakan untuk merawat pasien selama diruang rawat	3	17	27	7	0
		5,6%	31,5%	50%	13%	0%
9	Kelengkapan fasilitas ditempat pendaftaran pasien	1	28	18	7	0
		1,9%	51,9%	33,3%	7%	0%
10	Fasilitas ruang tunggu ketika melakukan pendaftaran pasien	0	21	21	12	0
		0%	38,9%	38,9%	22,2%	0%
11	Fasilitas ketika proses pemulangan pasien	4	27	22	1	0
		7,4%	50%	40,7%	1,9%	0%
12	Fasilitas parkir ketika proses keluar dari rumah sakit	0	14	36	4	0
		0%	2,9%	66,7%	7,4%	0%

Sumber: *Data Primer yang Diolah, 2021*

Pada Item pertama, tentang kelengkapan alat pada fasilitas kebersihan kamar mandi/wc, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa alat Kamar Mandi/Wc itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab Sangat Baik/Sangat Lengkap sebanyak 8 orang (14,1%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 26 orang (48,1%), yang menjawab cukup baik /cukup lengkap sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 4 orang (7,4%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedua, tentang kebersihan pada fasilitas kamar mandi/ WC, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa Kamar Mandi/Wc itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab Sangat Baik/Sangat Lengkap sebanyak 6 orang (11,1%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 25 orang (46,3%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 22 orang (40,7%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketiga, tentang kelengkapan fasilitas papan petunjuk di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa papan petunjuk itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab Sangat Baik/Sangat Lengkap sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 25 orang (46,3%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 23 orang (42,6%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap

sebanyak 5 orang (9,3%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keempat, tentang akses papan petunjuk ketika menuju jalur masuk/keluar, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa papan petunjuk itu Cukup Baik/Cukup Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 3 orang (5,6%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 14 orang (25,9%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 30 orang (55,6%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 7 orang (13%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kelima, tentang kelengkapan fasilitas ruang rawat inap, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa fasilitas ruang rawat inap itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab baik/lengkap 25 orang (46,3%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 23 orang (42,6%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 5 orang (9,3%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keenam, tentang kenyamanan ruang rawat inap, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa ruang rawat inap yang digunakan untuk menginap itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 6 orang (11,1%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 25 orang (46,3%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 22 orang (40,7%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketujuh, tentang fasilitas kelengkapan alat medis yang digunakan petugas/dokter, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa fasilitas kelengkapan alat medis yang digunakan petugas/dokter itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 0 orang (0%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 26 orang (48,1%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 20 orang (37%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 8 orang (14,8%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedelapan, tentang kualitas alat medis yang digunakan untuk merawat pasien selama di ruang rawat, responden

pada pasien rawat inap merasakan bahwa kualitas alat medis untuk merawat pasien itu Cukup Baik/Cukup Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 3 orang (5,6%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 17 orang (31,5%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 27 orang (50%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 7 orang (13%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kesembilan, tentang kelengkapan fasilitas ditempat pendaftaran pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa fasilitas pendaftaran pasien itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 28 orang (51,9%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 18 orang (33,3%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 7 orang (7%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kesepuluh, tentang fasilitas ruang tunggu ketika melakukan pendaftaran pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa fasilitas ruang tunggu pendaftaran pasien itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 0 orang (0%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 21 orang (38,9%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 21 orang (38,9%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 12 orang (22,2%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kesebelas, tentang fasilitas ketika proses pemulangan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa fasilitas ketika proses pemulangan pasien itu Baik/Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 27 orang (50%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak 22 orang (40,7%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedubelas, tentang fasilitas parkir ketika proses keluar dari rumah sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa fasilitas parkir itu Cukup Baik/Cukup Lengkap. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat lengkap sebanyak 0 orang (0%), yang menjawab baik/lengkap sebanyak 14 orang (2,9%), yang menjawab cukup baik/cukup lengkap sebanyak

36 orang (66,7%), yang menjawab kurang baik/kurang lengkap sebanyak 4 orang (7,4%), dan yang menjawab tidak baik/tidak lengkap sebanyak 0 orang (0%).

**b. Jawaban Responden Tentang Reliability**

Hasil jawaban responden perihal mengenai kehandalan yang diberikan oleh pasien dari petugas medis/dokter yang menangani dan melayani para pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, atas kuesioner yang diberikan dari variabel reliability terdiri atas 10 pertanyaan terhadap 54 responden.

Tanggapan responden berdasarkan reliability (kehandalan) dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Frekuensi Variabel Reliability**

No	Item	Jawaban Responden				
		SA	A	KA	TA	STA
1	Kecepatan petugas dalam menangani pendaftaran pasien yang baru datang di Rumah Sakit	38	16	0	0	0
		70,4%	29,6%	0%	0%	0%
2	Keakuratan petugas mengenai data pendaftaran pasien	27	22	5	0	0
		50%	40,7%	9,3 %	0%	0%
3	Ketepatan waktu kunjungan dokter kepada pasien di ruang rawat	36	14	4	0	0
		66,7%	25,9%	7,4 %	0%	0%
4	Keakuratan petugas dalam mendiagnosis penyakit pasien di Rumah Sakiti	38	12	4	0	0
		70,4%	22,2%	7,4 %	0%	0%
5	Keakuratan petugas dalam melakukan tes laboratorium untuk pasien	30	17	7	0	0
		55,6%	31,5%	13 %	0%	0%
6	Keakuratan petugas dalam menyampaikan hasil tes	47	3	4	0	0
		78%	5,6%	7,4 %	0%	0%

	laboratorium					
7	Kecepatan petugas dalam pelayanan pemulangan pasien di Rumah Sakit	36	15	3	0	0
		66,7%	27,8%	5,6 %	0%	0%
8	SOP Rumah Sakit dijalankan sesuai prosedur	38	12	4	0	0
		70,4%	22,2%	7,4 %	0%	0%
9	Kecepatan petugas dalam pelayanan pemulangan pasien di Rumah Sakit	37	11	6	0	0
		68,5%	20,4%	11, 1%	0%	0%
10	Keakuratan petugas mengenai data pemulangan pasien	44	9	1	0	0
		81,5%	16,7%	1,9 %	0%	0%

Sumber: *Data Primer yang Diolah, 2021*

Pada Item pertama, tentang kecepatan petugas dalam menangani pendaftaran pasien yang baru datang di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa kecepatan pendaftaran pasien baru oleh petugas itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 38 orang (70,4%), yang menjawab akurat sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 0 orang (0%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedua, tentang keakuratan petugas mengenai data pendaftaran pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keakuratan data pendaftaran pasien itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 27 orang (50%), yang menjawab akurat sebanyak 22 orang (40,7%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 5 orang (9,3%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 (0%).

Pada Item ketiga, tentang ketepatan waktu kunjungan dokter kepada pasien di ruang rawat, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa waktu kunjungan dokter kepada pasien diruang rawat itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 36 orang (66,7%), yang menjawab akurat sebanyak 14 orang (25,9%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0

orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 (0%).

Pada Item keempat, tentang keakuratan petugas dalam mendiagnosis penyakit pasien di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keakuratan mendiagnosis penyakit pasien itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 38 orang (70,4%), yang menjawab akurat sebanyak 12 orang (22,2%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 (0%).

Pada Item kelima, tentang keakuratan petugas dalam melakukan tes laboratorium untuk pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keakuratan tes laboratorium pasien itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 30 orang (55,6%), yang menjawab akurat sebanyak 17 orang (31,5%), dan yang menjawab kurang akurat sebanyak 7 orang (13%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 (0%).

Pada Item keenam, tentang keakuratan petugas dalam menyampaikan hasil tes laboratorium, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keakuratan hasil tes laboratorium pasien itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 47 orang (78%), yang menjawab akurat sebanyak 3 orang (5,6%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketujuh, tentang keakuratan petugas dalam menyampaikan hasil tes laboratorium, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keakuratan hasil tes laboratorium pasien itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 36 orang (66,7%), yang menjawab akurat sebanyak 15 orang (27,8%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 3 orang (5,6%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedelapan, tentang SOP Rumah Sakit dijalankan sesuai prosedur, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa dijalankan SOP Rumah Sakit itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 38 orang

(70,4%), yang menjawab akurat sebanyak 12 orang (22,2%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kesembilan, tentang kecepatan petugas dalam pelayanan pemulangan pasien di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa pelayanan pemulangan pasien di rumah sakit itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 37 orang (68,5%), yang menjawab akurat sebanyak 11 orang (20,4%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 6 orang (11,1%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kesepuluh, tentang keakuratan petugas mengenai data pemulangan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keakuratan data pemulangan pasien itu Sangat Akurat. Dari sekian responden yang menjawab sangat akurat sebanyak 44 orang (81,5%), yang menjawab akurat sebanyak 9 orang (16,7%), yang menjawab kurang akurat sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab tidak akurat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab sangat tidak akurat sebanyak 0 orang (0%).

**c. Jawaban Responden Tentang Responsiveness**

Hasil jawaban responden perihal mengenai kemampuan dan ketanggapan petugas medis yang selalu siap dalam membantu pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat kepada para pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, atas kuesioner yang diberikan dari variabel reliability terdiri atas 8 pertanyaan terhadap 54 responden. Tanggapan responden berdasarkan responsiveness (daya tanggap) dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.8**  
**Frekuensi Variabel Responsiveness**

No	Item	Jawaban Responden				
		SC	C	CC	KC	TC
1	Tanggapan petugas dalam menangani pendaftaran pasien di Rumah Sakit	22 40,7%	19 35,2%	9 16,7%	4 7,4%	0 0%

2	Respon petugas dalam menerima keluhan yang dirasakan pasien	25	24	3	2	0
		46,3%	44,4%	5,6%	3,7%	0%
3	Kecepatan petugas ketika merespon tes laboratorium untuk kebutuhan pasien	29	14	9	2	0
		53,7%	25,9%	16,7%	3,7%	0%
4	Kecepatan petugas dalam menangani pasien di ruang ICU	33	16	5	0	0
		61,1%	29,6%	9,3%	0%	0%
5	Tanggapan petugas dalam membantu pasien di Rumah Sakit	32	15	6	1	0
		59,3%	27,8%	11,1%	1,9%	0%
6	Kecepatan petugas dalam melayani keluhan yang dirasakan pasien	34	17	2	1	0
		63%	31,5%	3,7%	1,9%	0%
7	Tanggapan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat pada pasien	38	13	2	1	0
		70,4%	24,1%	3,7%	1,9%	0%
8	Tanggapan petugas dalam mempersiapkan pemulangan pasien di Rumah Sakit	37	13	2	0	0
		68,5%	24,1%	3,7%	0%	0%

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Pada Item pertama, tentang tanggapan petugas dalam menangani pendaftaran pasien di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa ketanggapan pendaftaran pasien Rumah Sakit itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 22 orang (40,7%), yang menjawab cepat sebanyak 19 orang (35,2%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 9 orang (16,7%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 4 orang (7,4%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedua, tentang Respon petugas dalam menerima keluhan yang dirasakan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keluhan yang dirasakan pasien direspon dan diterima oleh petugas itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 25 orang (46,3%), yang menjawab cepat sebanyak 24 orang (44,4%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 3 orang (5,6%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 2 orang (3,7%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketiga, tentang kecepatan petugas ketika merespon tes laboratorium untuk kebutuhan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa respon petugas dalam tes laboratorium untuk kebutuhan pasien itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 29 orang (53,7%), yang menjawab cepat sebanyak 14 orang (25,9%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 9 orang (16,7%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 2 orang (3,7%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keempat, tentang kecepatan petugas dalam menangani pasien di ruang ICU, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa kecepatan penanganan pasien ruang ICU itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 33 orang (61,1%), yang menjawab cepat sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 5 orang (9,3%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kelima, tentang tanggapan petugas dalam membantu pasien di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa ketanggapan petugas dalam membantu pasien di Rumah Sakit itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 32 orang (59,3%), yang menjawab cepat sebanyak 15 orang (27,8%), yang menjawab

cukup cepat sebanyak 6 orang (11,1%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keenam, tentang kecepatan petugas dalam melayani keluhan yang dirasakan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa ketanggapan petugas dalam membantu pasien di Rumah Sakit itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 34 orang (63%), yang menjawab cepat sebanyak 17 orang (31,5%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 2 orang (3,7%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketujuh, tentang tanggapan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat pada pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat terhadap pasiennya itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 38 orang (70,4%), yang menjawab cepat sebanyak 13 orang (24,1%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 2 orang (3,7%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedelapan, tentang tanggapan petugas dalam mempersiapkan pemulangan pasien di Rumah Sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa daya tanggap petugas dalam persiapan pemulangan pasien itu Sangat Cepat. Dari sekian responden yang menjawab sangat cepat sebanyak 37 orang (68,5%), yang menjawab cepat sebanyak 13 orang (24,1%), yang menjawab cukup cepat sebanyak 2 orang (3,7%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak cepat sebanyak 0 orang (0%).

#### **d. Jawaban Responden Tentang *Empathy* (Empati)**

Hasil jawaban responden mengenai perhatian secara individu yang diberikan kepada pasien, dapat memudahkan pihak Rumah Sakit dalam berkomunikasi yang baik serta memahami keinginan dan kebutuhan dari para pasiennya, atas kuesioner yang diberikan dari variabel *Empathy* terdiri atas 8 pertanyaan terhadap 54 responden.

Tanggapan responden berdasarkan empathy dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Frekuensi Variabel *Empathy***

No		Jawaban Responden				
		SB/SR	B/R	CB/C R	KB/KR	TB/TR
1	Keramahan petugas dalam menerima pendaftaran pasien	25	18	10	1	0
		46,3%	33,3 %	18,5%	1,9%	0%
2	Petugas menyapa pasien ketika mendata pendaftaran pasien	27	17	9	1	0
		50%	31,5 %	16,7%	1,9%	0%
3	Petugas menerima keluhan yang disampaikan pasien	29	16	8	1	0
		53,7%	29,6 %	14,8%	1,9%	0%
4	Petugas memberikan penjelasan kepada pasien	31	16	5	2	0
		57,4%	29,6 %	9,3%	3,7%	0%
5	Petugas sopan dalam memberikan arahan kepada pasien	33	17	4	0	0
		61,1%	31,5 %	7,4%	0%	0%
6	Petugas bersahabat dengan pasien ketika memeriksa kembali	30	16	8	0	0
		55,6%	29,6 %	14,8%	0%	0%

	kepada pasien					
7	Petugas mengucapkan rasa terima kasih atas kepercayaan pasien yang berobat di rumah sakit	23	19	10	2	0
		42,6%	35,2%	18,5%	3,7%	0%
8	Petugas memberikan senyum kepada pasien ketika melakukan pemulangan pasien	21	26	5	2	0
		38,9%	48,1%	9,3%	3,7%	0%

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Pada Item pertama, tentang keramahan petugas dalam menerima pendaftaran pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keramahan petugas terhadap pendaftaran pasien itu Sangat Baik/Sangat Ramah. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 25 orang (46,3%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 18 orang (33,3%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 10 orang (18,5%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedua, tentang petugas menyapa pasien ketika mendata pendaftaran pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa keramahan petugas dalam menyapa saat mendata pendaftaran pasien itu Sangat Baik/Sangat Ramah. dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 27 orang (50%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 17 orang (31,5%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 9 orang (16,7%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketiga, tentang petugas menerima keluhan yang disampaikan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan

bahwa penerimaan keluhan petugas dari pasiennya itu Sangat Baik/Sangat Ramah. dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 29 orang (53,7%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 8 orang (14,8%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keempat, tentang petugas memberikan penjelasan kepada pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas kepada pasien itu Sangat Baik/Sangat Ramah. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 31 orang (57,4%), Yang menjawab baik/ramah sebanyak 16 orang (29,6%), Yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 5 orang (9,3%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 2 orang (3,7%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kelima, tentang petugas sopan dalam memberikan arahan kepada pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa kesopanan petugas dalam memberikan arahan kepada pasien itu Sangat Baik/Sangat Ramah. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 33 orang (61,1%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 17 orang (31,5%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keenam, tentang petugas bersahabat dengan pasien ketika memeriksa kembali kepada pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa persahabatan antara petugas dengan pasien saat pemeriksaan kembali itu Sangat Baik/Sangat Ramah. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 30 orang (55,6%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 8 orang (14,8%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketujuh, tentang Petugas mengucapkan rasa terima kasih atas kepercayaan pasien yang berobat di rumah sakit, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa pengucapan terima kasih disampaikan oleh petugas atas kepercayaan yang diberikan oleh pasien saat berobat di Rumah Sakit itu Sangat

Baik/Sangat Ramah. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 23 orang (42,6%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 19 orang (35,2%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 10 orang (18,5%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 2 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedelapan,tentang petugas memberikan senyum kepada pasien ketika melakukan pemulangan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa senyuman dari petugas kepada pasien saat pemulangan dari Rumah Sakit itu Sangat Baik/Sangat Ramah. Dari sekian responden yang menjawab sangat baik/sangat ramah sebanyak 21 orang (39,9%), yang menjawab baik/ramah sebanyak 26 orang (48,1%), yang menjawab cukup baik/cukup ramah sebanyak 5 orang (9,3%), yang menjawab kurang baik/kurang ramah sebanyak 2 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak baik/tidak ramah sebanyak 0 orang (0%).

**e. Jawaban Responden Tentang Assurance**

Hasil jawaban responden mengenai Jaminan pengetahuan dan kemampuan para petugas dalam memberikan keamanan dan dapat dipercaya oleh para pasiennya yang sedang di rawat inap di RSI Sunan Kudus, atas kuesioner yang diberikan dari variabel Assurance terdiri atas 6 pertanyaan terhadap 54 responden. Tanggapan responden berdasarkan assurance dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Frekuensi Variabel Assurance**

No	Item	Jawaban Responden				
		SS	S	CS	KS	TS
1	petugas memberikan jaminan kebenaran data pendaftaran pasien	35	18	1	0	0
		64,8%	33,3%	1,9%	0%	0%
2	Petugas memberikan jaminan kebenaran data pemulangan pasien	16	35	2	1	0
		29,6%	64,8%	3,7%	1,9%	0%
3	Petugas	16	33	4	1	0

	memberikan kebenaran data rekam madik untuk pasien	29,6%	61,1%	7,4%	1,9%	0%
4	Pihak rumah sakit memberikan dukungan terhadap keahlian petugas/dokter dalam melayani pasien Petugas memberikan kebenaran data rekam madik untuk pasien	23	30	1	0	0
		42,6%	55,6%	1,9%	0%	0%
5	Pihak rumah sakit memberikan kepercayaan penuh terhadap kemampuan petugas/dokter dalam melayani pasien	33	20	1	0	0
		61,1%	37%	1,9%	0%	0%
6	Pihak rumah sakit memberikan jaminan rasa aman kepada pelayanan pasien	24	28	2	0	0
		44,4%	51,9%	3,7%	0%	0%

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Pada Item pertama, tentang petugas memberikan jaminan kebenaran data pendaftaran pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa jaminan kebenaran data pendaftaran pasien yang diberikan oleh petugas itu Sangat Sesuai. Dari sekian responden yang menjawab sangat sesuai sebanyak 35 orang (64,8%), yang menjawab sesuai sebanyak 18 orang (33,3%), yang menjawab cukup sesuai sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedua, tentang petugas memberikan jaminan kebenaran data pemulangan pasien, responden pada pasien rawat

inap merasakan bahwa jaminan kebenaran data pemulangan pasien yang diberikan oleh petugas itu Sesuai. Dari sekian responden yang menjawab sangat sesuai sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab sesuai sebanyak 35 orang (64,8%), yang menjawab cukup sesuai sebanyak 2 orang (3,7%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item ketiga, tentang Petugas memberikan kebenaran data rekam medik untuk pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa kebenaran data rekam medic yang diberikan oleh petugas untuk pasien itu Sangat Sesuai. Dari sekian responden yang menjawab sangat sesuai sebanyak 16 orang (29,6%), yang menjawab sesuai sebanyak 33 orang (61,1%), yang menjawab cukup sesuai sebanyak 4 orang (7,4%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keempat, tentang Pihak rumah sakit memberikan dukungan terhadap keahlian petugas/dokter dalam melayani pasien Petugas memberikan kebenaran data rekam madik untuk pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa pemberian dukungan dari pihak Rumah Sakit terhadap para petugas medis dalam melayani pasien itu Sesuai. Dari sekian responden yang menjawab sangat sesuai, sebanyak 23 orang (42,6%), yang menjawab sesuai sebanyak 30 orang (55,6%), yang menjawab cukup sesuai sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kelima, tentang Pihak rumah sakit memberikan kepercayaan penuh terhadap kemampuan petugas/dokter dalam melayani pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa pemberian kepercayaan penuh dari pihak Rumah Sakit kepada kemampuan pelayanan petugas/dokter untuk pasien itu Sangat Sesuai. Dari sekian responden yang menjawab sangat sesuai sebanyak 33 orang (61,1%), yang menjawab sesuai sebanyak 20 orang (37%), yang menjawab cukup sesuai sebanyak 1 orang (1,9%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item keenam, tentang Pihak rumah sakit memberikan jaminan rasa aman kepada pelayanan pasien, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa jaminan keamanan dari pihak Rumah Sakit dalam melayani pasien itu Sesuai. Dari sekian

responden yang menjawab sangat sesuai sebanyak 24 orang (44,4%), yang menjawab sesuai sebanyak 28 orang (51,9%), yang menjawab cukup sesuai sebanyak 2 orang (3,7%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 0 orang (0%), dan yang menjawab tidak sesuai sebanyak 0 orang (0%).

**f. Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pasien**

Hasil jawaban responden mengenai perbandingan antara harapan dengan realita yang dialami oleh pasien yang diekspresikan dengan perasaan senang atau kecewa dalam menerima suatu jasa pelayanan kesehatan di sebuah Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, atas kuesioner yang diberikan dari variabel Kepuasan Pasien terdiri atas 2 pertanyaan terhadap 54 responden. Tanggapan responden berdasarkan kepuasan pasien dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien**

No	Item	Jawaban Responden				
		SP	P	N	TP	STP
1	Rumah sakit memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien melalui fasilitas yang lengkap, kecepatan dalam penanganan, tanggapan dari petugas, sikap empati yang dimiliki petugas dan kepercayaan jaminan yang mendukung	29	19	5	1	0
		53,7%	35,2 %	9,3%	1,9 %	0%
2	Rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan secara keseluruhan	22	23	7	2	0
		40,7%	42,6 %	13%	3,7 %	0%

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Pada Item pertama, tentang Rumah sakit memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien melalui fasilitas yang lengkap, kecepatan dalam penanganan, tanggapan dari petugas, sikap empati yang dimiliki petugas dan kepercayaan jaminan yang mendukung, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa harapan dalam kepuasan pasien itu Sangat Puas. Dari sekian responden yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang (53,7%), yang menjawab puas sebanyak 19 orang (35,2%), yang menjawab netral sebanyak 5 orang (9,3%), yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang (1,9%), dan yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang (0%).

Pada Item kedua, tentang Rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan secara keseluruhan, responden pada pasien rawat inap merasakan bahwa realitas dalam kepuasan pasien itu Puas. Dari sekian responden yang menjawab sangat puas sebanyak 22 orang (40,7%), yang menjawab puas sebanyak 23 orang (42,6%), yang menjawab netral sebanyak 7 orang (13%), yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang (3,7%), dan yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang (0%).

### 3. Pengujian Data

#### a. Uji Instrumen Penelitian

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas item pada kuesioner atau angket. Pengukuran uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan sampel berjumlah 54 responden. Duwi Priyatno menyatakan pengukuran bisa dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.<sup>21</sup> Pada penelitian ini penentuan  $r$  tabel didapat dengan rumus  $df = (n-2)$  yakni  $54-2 = 52$  sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,273. Pengukuran bisa dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

Adapun hasil pengujian validitas pada setiap variabel dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 yang hasilnya dapat disederhanakan pada tabel 4.12 berikut ini :

---

<sup>21</sup> Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 91.

**Tabel 4.12**  
**Uji Validitas Variabel *Tangible***

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (X1)	0,329	0,273	Valid
2		0,313	0,273	Valid
3		0,357	0,273	Valid
4		0,347	0,273	Valid
5		0,446	0,273	Valid
6		0,510	0,273	Valid
7		0,575	0,273	Valid
8		0,428	0,273	Valid
9		0,604	0,273	Valid
10		0,496	0,273	Valid
11		0,488	0,273	Valid
12		0,460	0,273	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Dari hasil uji validitas item kuesioner pada variabel *Tangible* (bukti fisik) tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *person correlation* lebih dari r tabel (0,273) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas variabel *Reliability* (kehandalan) tersaji dalam tabel 4.13 berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Uji Validitas Variabel *Reliability***

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X2)	0,653	0,273	Valid
2		0,601	0,273	Valid
3		0,593	0,273	Valid
4		0,412	0,273	Valid

5		0,577	0,273	Valid
6		0,311	0,273	Valid
7		0,707	0,273	Valid
8		0,344	0,273	Valid
9		0,544	0,273	Valid
10		0,415	0,273	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *pearson correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,273) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) tersaji dalam tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Uji Validitas Variabel *Responsiveness***

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X3)	0,743	0,273	Valid
2		0,580	0,273	Valid
3		0,601	0,273	Valid
4		0,543	0,273	Valid
5		0,492	0,273	Valid
6		0,368	0,273	Valid
7		0,572	0,273	Valid
8		0,310	0,273	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *pearson correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,273) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas variabel *Empathy* (Empati) tersaji dalam tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Uji Validitas Variabel *Empathy***

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	<i>Empathy</i> (Empati) (X4)	0,688	0,273	Valid
2		0,655	0,273	Valid
3		0,443	0,273	Valid
4		0,579	0,273	Valid
5		0,652	0,273	Valid
6		0,548	0,273	Valid
7		0,559	0,273	Valid
8		0,340	0,273	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *pearson correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,273) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas variabel *Assurance* (Jaminan) tersaji dalam tabel 4.16 berikut ini:

**Tabel 4.16**  
**Uji Validitas Variabel *Assurance***

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	<i>Assurance</i> (Jaminan) (X5)	0,461	0,273	Valid
2		0,583	0,273	Valid
3		0,745	0,273	Valid
4		0,784	0,273	Valid
5		0,615	0,273	Valid
6		0,631	0,273	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *pearson correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,273) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas

variabel Keputusan Pasien tersaji dalam tabel 4.17 berikut ini:

**Tabel 4.17**  
**Uji Validitas Variabel Keputusan Pasien (Y)**

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	Keputusan Pasien (Y)	0,917	0,273	Valid
2		0,931	0,273	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *pearson correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,273) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid.

**2) Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronboach Alpha* ( $\alpha$ ). Kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Crobach's Alpha*  $> 0,60$ . Dan sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* diketemukan angka koefisien lebih kecil ( $< 0,60$ ), maka dikatakan tidak reliabel.<sup>22</sup> Adapun hasil uji reliabilitas setiap variabel akan disajikan pada tabel 4.18 berikut ini:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (X1)	0,705	Reliabel
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X2)	0,720	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X3)	0,721	Reliabel
4.	<i>Empathy</i> (Empati) (X4)	0,730	Reliabel
5.	<i>Assurance</i> (Jaminan) (X5)	0,707	Reliabel

<sup>22</sup> Duwi Prayitno, (*Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*), 98.

6.	Kepuasan Pasien (Y)	0,828	Reliabel
----	---------------------	-------	----------

Sumber Data: *Output SPSS yang Diolah, 2021*

Berdasarkan hasil perhitungan didapat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *tangible* sebesar 0,705 , variabel *reliability* sebesar 0,720 , variabel *responsiveness* sebesar 0,721 , variabel *empathy* sebesar 0,730, variabel *assurance* sebesar 0,707 dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,828. Artinya bahwa semua variabel tersebut mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari (0,60). Hal ini berarti dinyatakan semua variabel dinyatakan reliabel.

**b. Uji Asumsi Klasik**

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagai berikut:

**1) Uji Multikolinieritas**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan VIF < 10. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).<sup>23</sup>

Adapun hasil uji multikolinieritas (uji VIF) dapat dilihat pada tabel 4.19 dibawah ini :

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (X1)	.743	1.346
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X2)	.774	1.291
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X3)	.643	1.554
<i>Empathy</i> (Empati) (X4)	.739	1.353

<sup>23</sup> Duwi Priyatno, (*Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*), 81

<i>Assurance</i> (Jaminan) (X5)	722	1.384
---------------------------------	-----	-------

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Hasil pengujian multikolinearitas tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada semua variabel penjelas model regresi yang digunakan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Empati), dan *Assurance* (Jaminan) karena nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan semua nilai VIF kurang dari angka 10.

Berdasarkan hasil pengujian yang tercermin dalam tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas, artinya tidak terjadi hubungan linear antara variabel bebas yang digunakan dalam model regresi

2) **Uji Autokorelasi**

Uji asumsi klasik selanjutnya adalah autokorelasi. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (t-1). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.<sup>24</sup> Adapun hasil pengujian autokorelasi ditunjukkan dalam tabel 4.20 berikut ini:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.730	1.978

Dari hasil tabel 4.19 di atas menunjukkan pengujian autokorelasi pada uji *Durbin Watson* atau residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung DW sebesar 2,109 untuk menguji gejala autokorelasi maka diketahui dari tabel *Durbin-Waston* dengan signifikan 0,05 dan jumlah (n) = 54 dan k = 5 diperoleh nilai dL sebesar 1,366

<sup>24</sup> Duwi Priyatno, (*Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*), 87

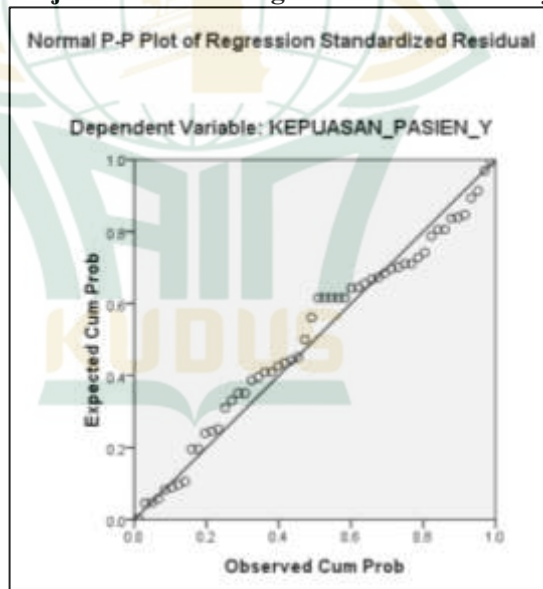
dan  $dU$  sebesar 1,768 dan  $4-dU = 4 - 1,768 = 2,232$ . Maka  $dU < DW < 4-dU$  atau  $1,768 < 1,978 < 2,232$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

### 3) Uji Normalitas

Asumsi *ordinary least square* selanjutnya adalah normalitas data. Uji normalitas dilakukan dalam rangka untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya memiliki distribusi data secara normal apa tidak. Model yang baik adalah jika data terdistribusi secara normal.<sup>25</sup>

Hasil pengujian normalitas data sebagaimana ditunjukkan dalam output SPSS menunjukkan bahwa data penelitian adalah normal. Untuk memberikan gambaran secara lebih jelas, ditunjukkan dalam gambar berikut ini:

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas dengan *Normal Probability Plot***

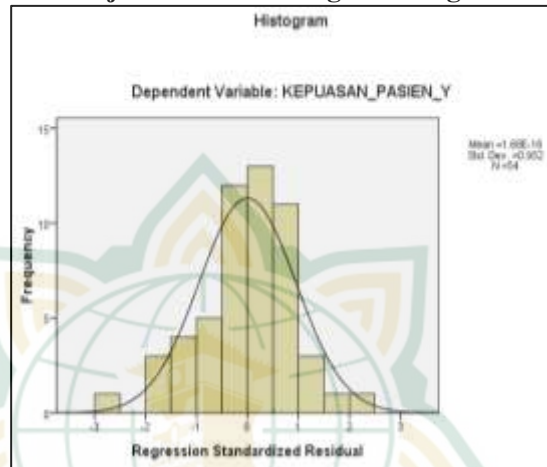


Berdasarkan gambar 4.1 *normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik

<sup>25</sup> Duwi Priyatno, (*Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*), 71

histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Histogram**



Sumber : Data Primer Diolah

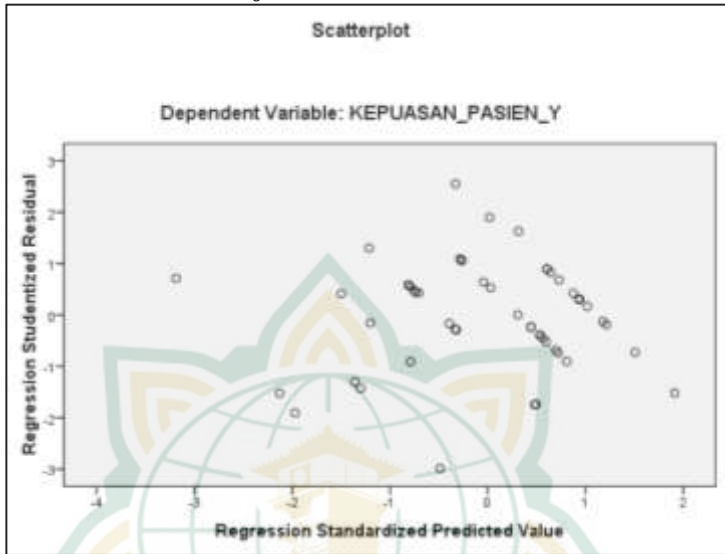
Selain itu juga dapat dilihat grafik histogram pada gambar 4.2 residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Dengan demikian data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data terdistribusi normal.

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Duwi Priyatno, (*Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*), 83-84

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar 4.3 di atas dapat dilihat bahwa tidak adanya pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan dibawah 0 pada sumbu Y serta tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

### c. Hasil Uji Hipotesis

#### 1) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk memperkirakan atau meramalkan nilai variabel dependen (Y) perlu dilakukan perhitungan variabel-variabel lain yang ikut mempengaruhi Y. Dengan demikian antara variabel baik dependen dan independen tentunya mempunyai hubungan atau korelasi.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini variabel dependen atau terikat (Y) adalah kepuasan pasien, selanjutnya variabel independen atau bebas adalah *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *empathy* (X4), dan *assurance* (X5). Hasil analisis korelasi dan regresi berganda dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

<sup>27</sup> Duwi Priyatno, (*Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*), 66

**Tabel 4.21**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.875 <sup>a</sup>	.765	.741

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil koefisien determinasi tersebut dapat diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat diketahui nilai  $r = 0,875$ , hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* memiliki hubungan terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y). Adapun hubungan yang terjadi positif dan searah dengan tingkat hubungan yang kuat.

Dari hasil analisis regresi linear berganda tersebut, diketahui bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan  $R^2$  besarnya 0,741 ini berarti bahwa variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* yang diturunkan dalam model sebesar 74,1% atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independen terhadap variasi (perubahan) kepuasan pasien (Y) sebesar (100% - 74,1% = 25,9%). Variabel kepuasan pasien (Y) bisa dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen, jadi sisanya sebesar 25,9% kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, misalnya biaya pengobatan, lokasi rumah sakit dan lainnya.

## 2) Uji F ( Uji Simultan F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh nilai ujian F yang ditunjukkan pada variabel bebas, yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *empathy* (X4), dan *assurance* (X5) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap (Y).<sup>28</sup> Perbandingan  $F_{hitung} >$

<sup>28</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 88.

$F_{tabel}$  dilakukan sebagai dasar pengambilan keputusan. Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$ , maka hipotesis alternatif diterima.  $F_{tabel}$  dapat dilihat dengan tingkat signifikansi 5% dari tabel Statistik, maka  $df_1 = 5$ , dan  $df_2 = (n-k) = (54-5) = 49$ .

Dari tabel berikut ini, hasil pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS 16, yang dapat dilihat dalam tabel 4.22 dibawah ini:

**Tabel 4.22**  
**Hasil F Tabel**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.265	5	16.653	31.263	.000 <sup>a</sup>
	Residual	25.569	48	.533		
	Total	108.833	53			

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.22, dalam penelitian ini nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $31,263 > 2,404$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance secara bersama-sama atau secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

### 3) Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengukur variabel bebas yang terdiri dari tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), empathy (X4), dan assurance (X5) terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat inap (Y) untuk mengetahui signifikan atau tidak signifikan dilihat dari sig dan nilai  $t_{hitung}$ . Dari tabel berikut hasil persamaan regresi pada variabel-variabel penelitian akan diperlihatkan satu persatu dengan memperlihatkan  $t_{hitung}$  dari olah data SPSS.

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji t**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	-.749	.458
TANGIBLE_X1	4.840	.000
RELIABILITY_X2	9.305	.000
RESPONSIVENESS_X3	3.721	.001
EMPATHY_X4	5.236	.000
ASSURANCE_X5	3.975	.000

Sumber : Data Primer Diolah

a) *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam pengujian variabel *tangible* (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 0,05$  dan dengan derajat kebebasan  $df (n-k-1) = 54-5-1 = 48$  diperoleh  $t_{tabel} = 2.010$ . Adapun hasil perhitungan pada regresi linear berganda diperoleh nilai sig sebesar 000 dan  $t_{hitung}$  sebesar 4.840. Dengan demikian, sig kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $4.840 > 2.010$ ) seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, nilai sig dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menentukan kualitas layanan di Rumah Sakit Sunan Kudus, sehingga  **$H_1$  diterima.**

b) *Reliability* (Kehandalan)

Dalam pengujian variabel *reliability* (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 0,5$  dan dengan derajat kebebasan  $df (n-k-1) = 54-5-1 = 48$  diperoleh  $t_{tabel} = 2.010$ . Adapun hasil perhitungan pada regresi linear berganda diperoleh nilai sig sebesar 000 dan  $t_{hitung}$  sebesar 9.305. Dengan demikian, sig kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $9.305 > 2.010$ ) seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, nilai sig dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menentukan kualitas layanan di Rumah Sakit Sunan Kudus, sehingga  **$H_2$  diterima.**

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam pengujian variabel *responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 0,5$  dan dengan derajat kebebasan  $df (n-k-1) = 54-5-1 = 48$  diperoleh  $t_{tabel} = 2.010$ . Adapun hasil perhitungan pada regresi linear berganda diperoleh nilai sig sebesar 001 dan  $t_{hitung}$  sebesar 3.721. Dengan demikian, sig kurang dari alpha ( $001 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $3.721 > 2.010$ ) seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, nilai sig dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menentukan kualitas layanan di Rumah Sakit Sunan Kudus, sehingga  **$H_3$  diterima.**

d) *Empathy* (Empati)

Dalam pengujian variabel *empathy* (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 0,5$  dan dengan derajat kebebasan  $df (n-k-1) = 54-5-1 = 48$  diperoleh  $t_{tabel} = 2.010$ . Adapun hasil perhitungan pada regresi linear berganda diperoleh nilai sig sebesar 000 dan  $t_{hitung}$  sebesar 5.236. Dengan demikian, sig kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $5.236 > 2.010$ ) seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, nilai sig dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menentukan kualitas layanan di Rumah Sakit Sunan Kudus, sehingga  **$H_4$  diterima.**

e) *Assurance* (Jaminan)

Dalam pengujian variabel *assurance* (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) yang menggunakan tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 0,5$  dan dengan derajat kebebasan  $df (n-k-1) = 54-5-1 = 48$  diperoleh  $t_{tabel} = 2.010$ . Adapun hasil perhitungan pada regresi linear berganda diperoleh nilai sig sebesar 000 dan  $t_{hitung}$

sebesar 3.975. Dengan demikian, sig kurang dari alpha ( $000 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $3.975 > 2.010$ ) seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, nilai sig dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menentukan kualitas layanan di Rumah Sakit Sunan Kudus, sehingga  $H_5$  diterima.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian statistik *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.840 dengan nilai  $t_{tabel}$  2.010 dan nilai p value (sig) .000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{table}$  ( $4.840 > 2.010$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahadi Fitria Nova bahwa variabel keberwujudan (*tangible*) menunjukkan nilai positif, yaitu terdapat hubungan yang searah yang signifikan antara keberwujudan (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,191 yang pengaruhnya paling besar diantara variabel lainnya. Didukung hasil  $R^2$  sebesar 0,789 mengindikasikan bahwa 78,9% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan termasuk variabel keberwujudan (*tangible*) itu sendiri sedangkan sisanya 21,1% lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian tersebut. Dengan demikian Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) yang diajukan diterima dan Hipotesis Nihil ( $H_0$ ) ditolak.<sup>29</sup>

Penelitian ini juga didukung dengan pendapat Kotler yang menjelaskan bahwa *tangible* adalah sebuah perusahaan yang mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Yang berupa penampilan Fisik, Peralatan, Karyawan, mekanik, serta memberikan sebuah pelayanan melalui media komunikasi dan

---

<sup>29</sup> Rahadi Fitria Nova, 2010, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”, Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi : Universitas Sebelas Maret Surakarta, hlm. 83-85.

Teknologi.<sup>30</sup> Mengingat aspek yang terlihat dari wujud pelayanan saja. Maka wujud pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, tidak membuat lelah, serta dapat mudah menciptakan citra positif dalam menangani sebuah masalah. Karena hal yang terpenting dari mutu pelayanan kesehatan adalah Wujud. Karena dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.<sup>31</sup>

## 2. Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian statistik *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9.305 dengan nilai  $t_{tabel}$  2.010 dan nilai p value (sig) .000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{table}$  ( $9.305 > 2.010$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tri Winarno dimana nilai korelasi variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen didapat  $t_{hitung}$  sebesar 1,885 dengan  $t_{tabel}$  1,660, yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $1,885 > 1,660$ ). Sehingga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen ini.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Sragen. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien dipengaruhi oleh pendekatan yang dilakukan staf rumah sakit tersebut, kualitas pelayanan perawataan yang diberikan perawat kepada pasien, prosedur administrasi yang baik terlalu rumit dan cepat ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit. Selain itu, keramahan pegawai staf dalam memberikan pelayanan kepada pasien ketika dirawat di rumah sakit.<sup>32</sup> Sehingga sejalan dengan teori yang dikemukakan Eny Kustiyah yang menjelaskan *reliability* (kehandalan), adalah pelayanan yang diukur

---

<sup>30</sup> Muhammad Fakhri Nugroho, *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*, (2016, Skripsi, Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Yogyakarta), 17.

<sup>31</sup> Heri Herwanto, *(Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur)*, 15.

<sup>32</sup> Tri Winarno, 2015, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sragen*", Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muhammadiyah Surakarta, hlm. 13-17.

memberikan sebuah pelayanan yang dapat diandalkan, dapat dipercaya dengan akurat, dan hasilnya sangat memuaskan.<sup>33</sup>

### 3. Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian statistik *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,721 dengan nilai  $t_{tabel}$  2.010 dan nilai p value (sig) .001 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{table}$  ( $3,721 > 2.010$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmi dkk yang membuktikan nilai korelasi variabel *responsiveness* (daya tanggap) lebih berpengaruh dalam kualitas pelayanan bagi pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Sedangkan kualitas layanan (*tangible, reliability, assurance* dan *empathy*) secara parsial tidak berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* lebih dominan dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>34</sup> *Responsiveness* (daya tanggap) dapat menentukan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh para staff, dalam membantu para pelanggan mendapatkan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap.<sup>35</sup>

### 4. Pengaruh *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian statistik *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,236 dengan nilai  $t_{tabel}$  2.010 dan nilai p value (sig) .000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{table}$  ( $5,236 > 2.010$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

---

<sup>33</sup> Astuti, Eny Kustiyah, (*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*, Universitas Islam Batik Surakarta, 2014), 363.

<sup>34</sup> Rahmi dkk, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Banjarmasin*”, Jurnal Penelitian Universitas Islam Kalimantan MAB, 1-8.

<sup>35</sup> Happy Ayuningrum Putri, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang*), 02.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Ayuningrum dkk bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Empati adalah salah satu faktor pendorong kemajuan rumah sakit. Karena *empathy* adalah sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di rumah sakit tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis dan kemampuan tenaga medis. Sehingga hal inilah yang sejalan dengan penjelasan Ayuningrum bahwa *Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dengan cara memahami kebutuhan para pelanggan, dan perhatian secara pribadi.<sup>36</sup>

##### 5. Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian statistik *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,975 dengan nilai  $t_{tabel}$  2.010 dan nilai  $p$  value (sig) .000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{table}$  ( $3,975 > 2.010$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Berdasarkan penelitian ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang secara signifikan terdapat pengaruh sebesar 88,6% dari hasil nilai koefisien determinasi. Dimana semakin baik jaminan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Jaminan dalam hal ini adalah pasien terjamin selama menjalani perawatan (tidak terjadi mal praktek). Karena Rumah Sakit Islam Kota Magelang termasuk salah satu rumah sakit yang fokus terhadap jaminan yang diberikan kepada pasien. Dimensi jaminan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang ini adalah kemampuan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, demi menumbuhkan rasa kepercayaan, keyakinan

---

<sup>36</sup> Happy Ayuningrum Putri, dkk., (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang), 5-7.

dengan menjamin keamanannya.<sup>37</sup> Indikatornya adalah kemampuan dan keramahan para petugas, bebas dari bahaya, kepercayaan dan keamanan terhadap para pasiennya.<sup>38</sup>

Menurut Kotler, tingkat kepuasan seseorang akan muncul setelah perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan seseorang bermacam-macam bentuknya, yaitu cukup puas, sangat puas, puas, kurang puas, sangat tidak puas, dan tidak puas.<sup>39</sup>

Kepuasan pasien saat ini menjadi suatu prioritas utama yang meliputi tingkat kepentingan dan harapan pasien dan pelayanan berkualitas yang dilakukan oleh perusahaan seiring dengan persaingan antara rumah sakit satu dengan rumah sakit lainnya yang semakin tajam saat ini. Oleh karena itu hal-hal yang penting dari para pasien haruslah diperhatikan oleh perusahaan, supaya mereka puas.<sup>40</sup>

Menurut Handi Irawan, Kepuasan Pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang dari hasil perbandingan antara bentuk produk dengan harapan seseorang. Suatu penilaian yang diimbangi dengan tindakan-tindakan melalui pemberian pelayanan yang telah sesuai dengan harapannya, akan membentuk perasaan puas terhadap pasien.<sup>41</sup> Sedangkan dalam jurnal “*Delivering Service Quality*”, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merumuskan kualitas pelayanan menjadi lima (5) dimensi, yaitu Tangible (tampilan fisik layanan), Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), Reliability (kemampuan mewujudkan janji), Assurance (kemampuan memberikan jaminan layanan), dan Empathy (kemampuan rumah sakit memahami keinginan pelanggan).<sup>42</sup>

---

<sup>37</sup> Astuti, Eny Kustiyah, (*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*, Universitas Islam Batik Surakarta, 2014), 364.

<sup>38</sup> Meutia Dewi (*pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.*), 538.

<sup>39</sup> Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pegaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), 28.

<sup>40</sup> Herman Hidayat, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam Surakarta*), 09.

<sup>41</sup> Astuti Eny Kustiyah (*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*), 363.

<sup>42</sup> Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pegaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), (2019, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam-Institut Agama Islam Negeri Salatiga), 21.