BAB 1V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Sebelum tahun 1920, dr Leimena pernah menjadi dokter di Sumedang bukan sebagai dokter pemerintah melainkan sebagai dokter zending yang tempatnya di Jalan Raya (Sekarang Gudang Pupuk Pusri, Jalan Geusan Ulun Sumedang). Kurang lebih antara tahun 1920-1930 dr. Djoenjoenan bertugas di Sumedang, sekitar sebelum tahun 1932 di Sumedang ada garnisun tentara Hindia Belanda dimana terdapat seorang militer Belanda yang juga bertugas untuk mengurus kesehatan rakyat. Untuk itu maka di dalam Kota Sumedang dibangun sebuah Rumah Sakit yang kemudian dikenal sebagai rumah sakit sederhana yang dicat hitam (hideung) sehingga rumah sakit ini kemudian dikenal dengan Rumah Sakit Hideung, yang bertempat di Ciuyah (sekarang bernama Jalan Kartini).

Disamping adanya Rumah Sakit Hideung, adapula barak cacar yang bertempat di Cipameungpeuk (sekarang dipakai terminal), tanah dan bangunan tersebut sebenarnya adalah kepunyaan kesehatan. Pada tahun 1932, Garnisun Tentara Hindia Belanda dibubarkan dan dokter militer-nyapun dipindahkan pula, setelah itu kesehatan di daerah Sumedang hanya dipegang oleh seorang Mantri (Mantri Aan) dibantu oleh seorang pembantu yang mengurus poliklinik, sedang perawatan, di Rumah Sakit Hideung ditiadakan. Sejak itu didatangkan seorang dokter dari Bandung yaitu dr.R.Gadroen, yang datang seminggu 2 kali yaitu pada

hari selasa dan hari sabtu. Dimana pada hari Selasa selain mengunjungi Sumedang juga mengunjungi Poliklinik Situraja dan Darmaraja, sedangkan hari Sabtu selain mengunjungi Sumedang juga mengunjungi Poliklinik Legok dan Paseh. Pada tahun 1934 Regentschap mengangkat dr.M.Djoenaedi sebagai dokter pembantu dan pada tahun 1935 beliau diangkat sebagai dokter pemerintah diperbantukan pada Regentschap Soemedang. Sejak itu di rumah sakit diadakan lagi secara sederhana dengan perubahan beberapa pegawai dan dr.R.Gadroen tidak lagi ke Sumedang.

Pada tahun 1944 sesudah tentara Jepang masuk ke Indonesia didirikan rumah sakit di sayuran (tempat RSU Sumedang sekarang) yang didirikan susah payah, dimana dulunya ada sekolah dua kelas. Pada saat itu Dinas Kesehatan bersatu dengan rumah sakit dan pada tahun 1945 rumah sakit tersebut baru selesai dan sangat besar sekali bantuannya pada saat revolusi. Pada tahun 1947 waktu tentara Belanda menyerang dan masuk ke kota dipergunakan untuk asrama tentara Belanda dan penampungan untuk tentara yang celaka pada waktu bertempur. Setelah Belanda menguasai Situraja maka semua pegawai ditangkap oleh tentara Belanda dan mereka dikirim ke Sumedang, kemudian Belanda menyerahkan RS tersebut kepada Pemerintah Indonesia yang pada waktu itu bernama Negara Pasoendan. Sumedang (Agresi Militer I) atas perintah militer maka RS ditinggalkan sedangkan pegawainya mengungsi ke Situraja. Selama 3 bulan RS Tanggal 15 Maret 1953 didirikan Kantor Dinas Kesehatan tersendiri yang terpisah dari rumah sakit, maka sejak pemisahan itulah rumah sakit diadakan perubahan-perubahan dan perluasan lahan.

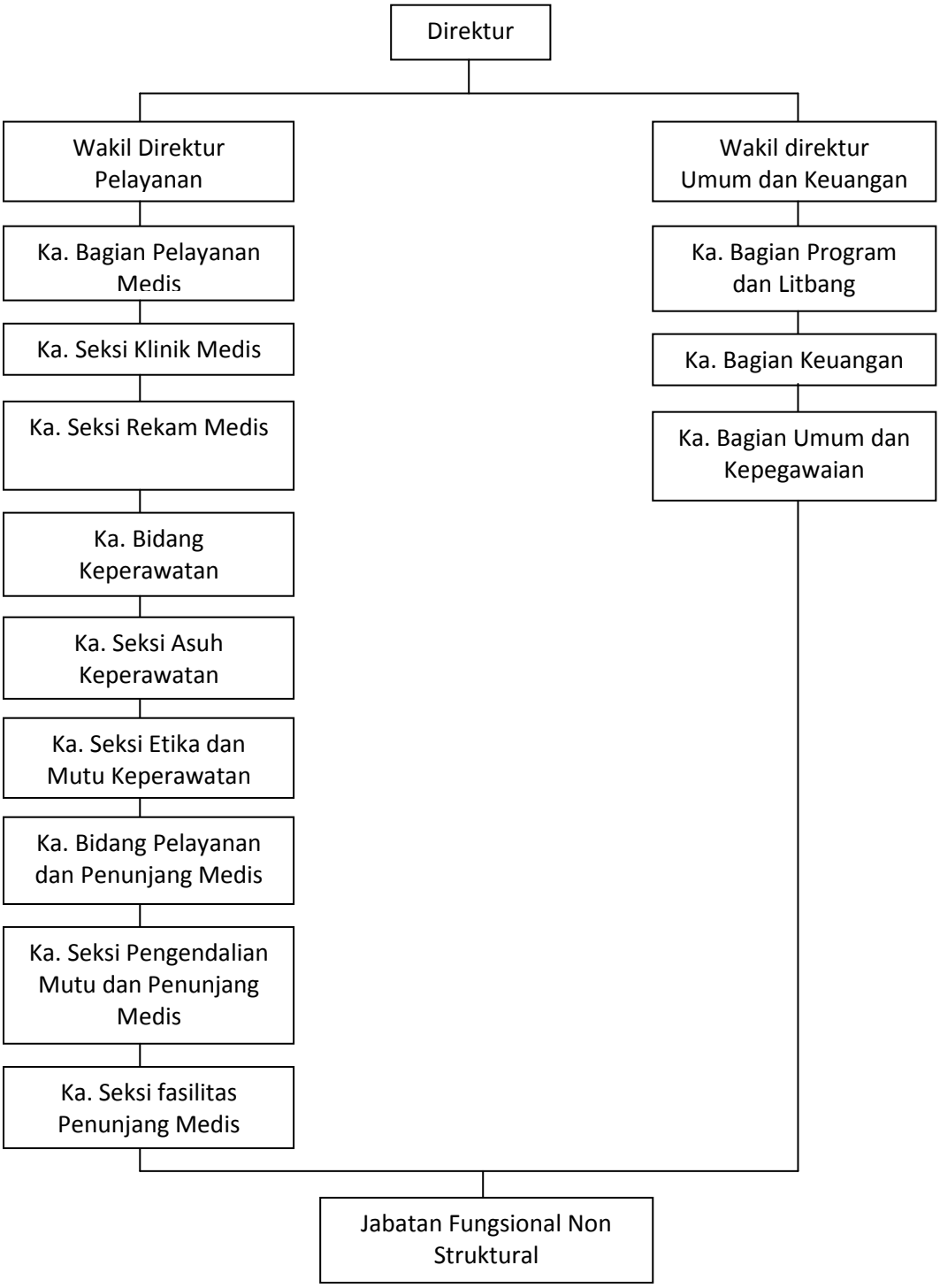
Dengan terbitnya Kepres Nomor 38 Tahun 1992 tentang Penetapan RS sebagai unit swadana, maka dengan dasar Perda Nomor 2 tahun 1993 tanggal 23 pebruari 1993, SK Mendagri Nomor 445/2005/PUOD tanggal 25 Mei 1993 tentang Uji Coba Unit Swadana RSU Kabupaten Sumedang. Dan sejak tanggal 1 Juli 1993 RSU Kabupaten Sumedang resmi menjadi RSU Unit Swadana Daerah. Selanjutnya seiring dengan berjalannya waktu, didasarkan oleh SK Menteri Kesehatan Nomor 150/Menkes/SK/X/2003 tanggal 27 Oktober 2003, dan ditetapkan oleh SK Bupati Sumedang Nomor 445/Kep.270- RSUD/2003 pada tanggal 3 Desember 2003 RSU Unit Swadana Daerah Kabupaten statusnya berubah menjadi RS Tipe B Non Pendidikan. Kemudian untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan profesionalisme di bidang kesehatan, maka pengelolaan RSU ini diarahkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah.

Sejak tanggal 1 April 2009 yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Nomor 47 tahun 2009. Kebijakan tersebut merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam memberikan kewenangan otonomi yang lebih luas kepada unit-unit pelayanan tertentu khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang yaitu untuk menyelenggarakan manajemen secara mandiri, sehingga diharapkan nantinya mampu merespon kebutuhan masyarakat secara tepat, cepat dan fleksibel.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan yang besar maupun yang kecil sebaiknya mempunyai struktur organisasi yang baik sebab hal ini sangat penting dalam suatu kesatuan kerja. Dengan adanya struktur organisasi yang baik maka pimpinan perusahaan mudah untuk mengawasi jalan perusahaan.

Dalam mengatur tugas dan wewenang serta tanggung jawab di setiap bagiannya, suatu perusahaan mutlak memerlukan suatu struktur organisasi. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dilihat pada Gambar 4.1 dibawah ini.



Sumber: Data internal Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

4.1.3 Job Description

Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dijabarkan uraian tugas untuk mengetahui wewenang, tugas pokok, dan tanggung jawab masing-masing jabatan, yaitu sebagai berikut:

1. **Direktur**

   Garis kewenangan dan Tanggung Jawab:

   a. Sebagai pemimpin rumah sakit dan penentu arah jalannya rumah sakit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
   b. Memiliki kuasa penuh atas rumah sakit.
   c. Memegang keputusan tertinggi dalam rumah sakit.

   Tugas dan Tanggung Jawab:

   a. Memberikan perintah bagi para staff untuk menjalankan tugasnya masing-masing sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.
   b. Mengawasi dan mengontrol jalannya proses kinerja rumah sakit secara rutin.
   c. Menentukan strategi-strategi yang tepat bagi suatu rumah sakit.
   d. Mengevaluasi kinerja rumah sakit secara keseluruhan dan melakukan pembenahan atau perbaikan.

2. **Wakil Direktur Umum dan Keuangan**

   Garis kewenangan dan tanggung jawab:

   a. Mendapat perintah dari pimpinan untuk merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan operasional umum dan keuangan yang di pimpinnya.

b. Membawahi seluruh bagian yang berada langsung dibawahnya.

c. Berkoordinasi dengan kepala departemen kesehatan.

Tugas dan Tanggung Jawab:

a. Bekerja teratur sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan.

b. Menyusun laporan perkembangan rumah sakit secara periodik sebagai bentuk aktualisasi dari budget dan program kerja yang dibuat sebelumnya.

3. Wakil Direktur Pelayanan

Garis kewenangan dan tanggung jawab:

a. Mendapat perintah dari pimpinan untuk mengatur pelayanan yang ada di rumah sakit.

b. Membawahi seluruh bagian yang ada dibawahnya.

Tugas dan Tanggung Jawab:

a. Bekerja teratur sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan.

b. Mengatur pengawasan pelayanan yang ada dirumah sakit.

4.2 Pembahasan Penelitian

Bagian ini merupakan hasil pembahasan dari penelitian yang telah penulis lakukan yaitu merupakan hasil pengolahan data yang diperoleh dari perusahaan langsung ataupun melalui hasil pengolahan kuesioner yang disebar kepada 100 responden sebagai sampel. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

4.2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian berikut ini karakteristik responden dalam penelitian yang mencangkup usia responden, status pernikahan responden dan pekerjaan responden yang bersalin di Rumah Sakit Umum Daereh Sumedang, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.1

Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21-30 tahun	55	55
31-40 tahun	45	45
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berumur antara 21-30 tahun sebanyak 55 orang (55%) dan sisanya berumur antara 31-40 tahun sebanyak 45 orang (45%). Sebagian besar responden berumur antara 21-30 karena di usia tersebut wanita sedang berada d usia produktif (masa subur) dan aman untuk melahirkan di usia tersebut.

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan status pernikahan. Diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.2
Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frekuensi	Persentase (%)
Lajang	0	0
Menikah	100	100
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui secara keseluruhan responden sudah menikah sebanyak 100 orang (100%).

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Wiraswasta	35	35
Pegawai negeri	30	30
Lain-lain	35	35
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta dan lain-lain seperti ibu rumah tangga dan pegawai swasta masing-masing sebanyak 35 orang (35%) dan paling sedikit bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 30 orang (30%). Sebagian besar responden yang bersalin di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang adalah wiraswasta dan lain-lain seperti ibu rumah tangga.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Kualitas Pelayanan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

4.3.1.1 Harapan Responden Kualitas Pelayanan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Pada bagian ini akan disajikan harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang saling berkaitan dan berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh, akan dilakukan analisis satu persatu dimensi tersebut dari jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden.

1. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

Berikut ini adalah harapan responden terhadap dimensi *tangible* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kestrategisan lokasi, kebersihan ruang tunggu, keluasan tempat parkir, kerapihan perawat, ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax dan kendaraan).

Tabel 4.4
Harapan Responden Terhadap Lokasi Strategis yang dimiliki oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	Frek	%
Sangat Penting	84	84
Penting	15	15
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai harapan responden terhadap lokasi strategis yang dimiliki oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum daerah Sumedang dinilai sangat penting (84%), penting (15%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang lokasi strategis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan sebuah rumah sakit yang ada bagian bersalin harus mudah di jangkau oleh masyarakat agar mempermudah pasien untuk mendatangi rumah sakit pada saat akan bersalin.

Tabel 4.5
Harapan Responden Terhadap Ruang Tunggu yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih

Kategori	Harapan	
	Frek	**%**
Sangat Penting	68	68
Penting	28	28
Kurang Penting	4	4
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai harapan responden terhadap ruang tunggu yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (68%), penting (28%) dan kurang penting (4%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang ruang tunggu yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih. Hal

ini dikarenakan kebersihan ruang tunggu yang baik akan dapat memberikan rasa nyaman pada saat pasien menunggu untuk memeriksakan kandungan.

Tabel 4.6
Harapan Responden Terhadap Keluasan Tempat Parkir yang dimiliki oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	58	58
Penting	39	39
Kurang Penting	3	3
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai harapan responden terhadap keluasan tempat parkir, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (58%), penting (39%) dan kurang penting (3%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang keluasan tempat parkir yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini untuk mempermudah pasien bersalin memarkirkan kendaraannya dikarenakan hampir setiap pasien bersalin rata-rata membawa mobil.

Tabel 4.7
Harapan Responden Terhadap Kerapihan Perawat yang ada di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	47	47
Penting	43	43
Kurang Penting	10	10
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai harapan responden terhadap kerapihan perawat, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (47%), penting (43%) dan kurang penting (10%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang kerapihan perawat yang ada di bagian bersalin Rumah Sakit umum Dearah Sumedang. Hal ini dikarenakan penampilan perawat dalam berpakaian merupakan cerminan dari Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Tabel 4.8
Harapan Responden Terhadap Ketersediaan Sarana (Komputerisasi, Telepon, Fax, Kendaraan) Di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	62	62
Penting	35	35
Kurang Penting	3	3
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai harapan responden terhadap ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan), diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (62%), penting (35%) dan kurang penting (3%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan) di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan) yang baik sangat dibutuhkan oleh pasien bersalin.

Tabel 4.9
Skor Harapan Responden Terhadap *Tangible* (Bukti Langsung)

Skor / Total	Skor dalam %
2298	$\frac{\mathbf{2298}}{\mathbf{5 \times 5 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{91,92\%}$

Tabel 4.10
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak penting
• 36% - < 52%	• Tidak penting
• 52% - < 68%	• Cukup penting
• 68% - < 84%	• Penting
• **84% - < 100%**	• **Sangat penting**

Pada tabel 4.9 dapat dilihat skor harapan responden terhadap dimensi *tangible* yang diperoleh adalah sebesar 2298 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 91,92% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.10 berada diantara 84% - 100%

dengan kriteria sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *tangible* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat penting.

2. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berikut ini adalah harapan responden terhadap dimensi *Reliability* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah (Bersalin) Sumedang yang terdiri dari kecepatan pelayanan dan kepuasan pelayanan.

Tabel 4.11
Harapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	70	70
Penting	30	30
Kurang Penting	0	0
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai harapan responden terhadap kecepatan pelayanan, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (70%) dan penting (30%) Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan kecepatan pelayanan yang baik sangat dibutuhkan oleh pasien bersalin.

Tabel 4.12
Harapan Responden Terhadap Pelayanan yang Memuaskan yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	**%**
Sangat Penting	64	64
Penting	35	35
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai harapan responden terhadap pelayanan yang memuaskan, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (64%), penting (35%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang pelayanan yang memuaskan yang diberikan olen bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan pelayanan yang memuaskan akan menimbulkan dampak yang baik terhadap pasien dan rumah sakit.

Tabel 4.13
Skor Harapan Responden Terhadap *Reliability* (Kehandalan)

Skor / Total	Skor dalam %
933	$\frac{\mathbf{933}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100}\%} \times \mathbf{100}\% = \mathbf{93,3}\%$

Tabel 4.14
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak penting
• 36% - < 52%	• Tidak penting
• 52% - < 68%	• Cukup penting
• 68% - < 84%	• Penting
• **84% - < 100%**	• **Sangat penting**

Pada tabel 4.13 dapat dilihat skor harapan responden terhadap dimensi *reliability* yang diperoleh adalah sebesar 933 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 93,3% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.14 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *reliability* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat penting.

3. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berikut ini adalah harapan responden terhadap dimensi *Responsiveness* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kecepatan dalam melayani keluhan pasien dan kecepatan dalam memberikan informasi.

Tabel 4.15
Harapan Responden Terhadap Kecepatan Dalam Melayani Keluhan Pasien yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	Frek	%
Sangat Penting	61	61
Penting	38	38
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.15 mengenai harapan responden terhadap kecepatan dalam melayani keluhan pasien, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (61%), penting (38%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang kecepatan dalam melayani keluhan pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan kecepatan dalam melayani keluhan pasien yang baik sangat penting bagi pasien yang sedang mengalami keluhan, harus diberi perhatian yang baik.

Tabel 4.16
Harapan Responden Terhadap Kecepatan Dalam Memberikan Informasi yang dibeikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	Frek	%
Sangat Penting	57	57
Penting	42	42
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.16 mengenai harapan responden terhadap kecepatan dalam memberikan informasi, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (57%), penting (42%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang kecepatan dalam memberikan informasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan kecepatan dalam memberikan informasi yang baik akan dapat memberikan rasa nyaman pada pasien yang membutuhkan informasi dengan cepat.

Tabel 4.17
Skor Harapan Responden Terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Skor / Total	Skor dalam %
916	$\frac{\mathbf{916}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{91,6\%}$

Tabel 4.18
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak penting
• 36% - < 52%	• Tidak penting
• 52% - < 68%	• Cukup penting
• 68% - < 84%	• Penting
• **84% - < 100%**	• **Sangat penting**

Pada tabel 4.17 dapat dilihat skor harapan responden terhadap dimensi *responsiveness* yang diperoleh adalah sebesar 916 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 91,6% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.18 berada diantara

84% - 100% dengan kriteria sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *responsiveness* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat penting.

4. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berikut ini adalah harapan responden terhadap dimensi *Assurance* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.19
Harapan Responden Terhadap Pasien yang Merasa Percaya Terhadap Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	68	68
Penting	31	31
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.19 mengenai harapan responden terhadap pasien yang merasa percaya terhadap bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (68%), penting (31%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang pasien yang merasa percaya terhadap bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan pasien yang merasa

percaya terhadap bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat penting.

Tabel 4.20
Harapan Responden Terhadap Keramahan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	59	59
Penting	38	38
Kurang Penting	3	3
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.20 mengenai harapan responden terhadap keramahan perawat dalam memberikan pelayanan, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (59%), penting (38%) dan kurang penting (3%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang keramahan perawat dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan yang baik akan dapat memberikan rasa nyaman pada pasien yang akan bersalin maupun saat memeriksakan kandungannya.

Tabel 4.21
Skor Harapan Responden Terhadap *Assurance* (Jaminan)

Skor / Total	Skor dalam %
923	$\frac{\mathbf{923}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{92,3\%}$

Tabel 4.22
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak penting
• 36% - < 52%	• Tidak penting
• 52% - < 68%	• Cukup penting
• 68% - < 84%	• Penting
• **84% - < 100%**	• **Sangat penting**

Pada tabel 4.21 dapat dilihat skor harapan responden terhadap dimensi *assurance* yang diperoleh adalah sebesar 923 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 92,3% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.22 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *assurance* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat penting.

5. Harapan Responden Terhadap Dimensi *Emphaty* (Empati)

Berikut ini adalah harapan responden terhadap dimensi *Emphaty* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari perhatian terhadap pasien dan respon terhadap kebutuhan pasien.

Tabel 4.23
Harapan Responden Terhadap
Perhatian Terhadap Pasien yang diberikan oleh Bagian Bersalin
Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	59	59
Penting	40	40
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.23 mengenai harapan responden terhadap perhatian terhadap pasien, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (59%), penting (40%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang perhatian terhadap pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan perhatian yang diberikan terhadap pasien sangat dibutuhkan oleh pasien bersalin.

Tabel 4.24
Harapan Responden Terhadap
Respon Terhadap Kebutuhan Pasien yang diberikan oleh
Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Harapan	
	frek	%
Sangat Penting	55	55
Penting	44	44
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.24 mengenai harapan responden terhadap respon terhadap kebutuhan pasien, diketahui bahwa responden yang menyatakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting (55%), penting (44%) dan kurang penting (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat penting bahwa harapan responden tentang respon terhadap kebutuhan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan respon terhadap kebutuhan pasien yang baik akan sangat dibutuhkan oleh pasien bersalin.

Tabel 4.25
Skor Harapan Responden Terhadap *Emphaty* (Empati)

Skor / Total	Skor dalam %
912	$\frac{\mathbf{912}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{91,2\%}$

Tabel 4.26
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak penting
• 36% - < 52%	• Tidak penting
• 52% - < 68%	• Cukup penting
• 68% - < 84%	• penting
• **84% - < 100%**	• **Sangat penting**

Pada tabel 4.25 dapat dilihat skor harapan responden terhadap dimensi *emphaty* yang diperoleh adalah sebesar 912 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 91,2% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.26 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap

dimensi *emphaty* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat penting.

Tabel 4.27
Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Indikator	Skor	(%)
1	***Tangible*** **(Bukti Langsung)**	2298	38,44
2	***Reliability*** **(Kehandalan)**	933	15,59
3	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**	916	15,31
4	***Assurance*** **(Jaminan)**	923	15,42
5	***Emphaty*** **(Empati)**	912	15,24
	Jumlah	5982	100

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Tabel 4.28
Skor Total Harapan Responden
Terhadap Kualitas Pelayanan

Skor / Total	Skor dalam %
5982	$\frac{5982}{5 \times 13 \times 100\%} \times 100\% = 92,03\%$

Tabel 4.29
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak Penting
• 36% - < 52%	• Tidak Penting
• 52% - < 68%	• Cukup Penting
• 68% - < 84%	• Penting
• **84% - < 100%**	• **Sangat Penting**

Dapat dilihat bahwa jumlah skor total yang diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan untuk harapan adalah sebesar 5982 dengan

nilai skor dalam persentase sebesar 92,03 % dimana apabila kita lihat pada tabel 4.29 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat penting. Hal ini menunjukan bahwa harapan responden terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang adalah sangat penting.

4.3.1.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Pada bagian ini akan disajikan kinerja rumah sakit terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang saling berkaitan dan berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh, akan dilakukan analisis satu persatu dimensi tersebut dari jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden.

1. **Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)**

   Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kestrategisan lokasi, kebersihan ruang tunggu, keluasan tempat parkir, kerapihan perawat, ketersediaan sarana.

Tabel 4.30
Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Strategis yang dimiliki oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	60	60
Setuju	40	40
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.30, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan lokasi yang strategis dinilai oleh responden sangat setuju (60%) dan setuju (40%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan responden terhadap lokasi strategis yang dimiliki oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berada tidak jauh dari pusat kota Sumedang sehingga mempermudah pasien yang akan melahirkan untuk lebih memilih bagian bersali Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Tabel 4.31
Tanggapan Responden Terhadap Ruang Tunggu yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	42	42
Setuju	55	55
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.31, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan ruang tunggu yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih dinilai oleh responden sangat setuju (42%), setuju (55%) dan kurang setuju (3%). Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tanggapan responden tentang ruang tunggu yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih. Hal ini dikarenakan kebersihan ruang tunggu yang selalu terkontrol setiap waktu.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Terhadap Keluasan Tempat Parkir yang dimiliki oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	Frek	%
Sangat Setuju	41	41
Setuju	38	38
Kurang Setuju	21	21
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.32, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan keluasan tempat parkir dinilai oleh responden sangat setuju (41%), setuju (38%) dan kurang setuju (21%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan reponden tentang keluasan tempat parkir yang dimiliki oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Umum Sumedang. Hal ini dikarenakan kapasitas lahan parkir yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang luas.

Tabel 4.33
Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Perawat yang ada di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	45	45
Setuju	49	49
Kurang Setuju	6	6
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.33, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan kerapihan perawat dinilai oleh responden sangat setuju (45%), setuju (49%) dan kurang setuju (6%). Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tanggapan responden tentang kerapihan perawat yang ada di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan perawat bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang menggunakan seragam sehingga terlihat selaras dan rapih.

Tabel 4.34
Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Sarana (Komputerisasi, Telepon, Fax, Kendaraan) Di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	55	55
Setuju	42	42
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.34, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan) dinilai oleh responden sangat setuju (55%), setuju (42%) dan kurang setuju (3%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan responden tentang ketersedian sarana (komputerisas, telepon, fax, kendaraan) di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat memperhatikan ketersediaan sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan) yang sudah ada.

Tabel 4.35
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Tangible* (Bukti Langsung)

Skor / Total	Skor dalam %
2210	$\frac{\mathbf{2210}}{\mathbf{5 \times 5 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{88,4\%}$

Tabel 4.36
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.35 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* yang diperoleh adalah sebesar 2210 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 88,4% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.36 berada diantara 84% - 100% dengan

kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

2. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kecepatan pelayanan dan kepuasan pelayanan.

Tabel 4.37
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	61	61
Setuju	38	38
Kurang Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.37, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan kecepatan pelayanan dinilai oleh responden sangat setuju (61%), setuju (38%) dan kurang setuju (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang memberikan kecepatan pelayanan dengan cepat untuk pasien bersalin.

Tabel 4.38
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang Memuaskan yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	**%**
Sangat Setuju	59	59
Setuju	41	41
Kurang Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.38, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan pelayanan yang memuaskan dinilai oleh responden sangat setuju (59%) dan setuju (41%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan responden tentang pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hai ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pasien bersalinnya.

Tabel 4.39
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Reliability* (Kehandalan)

Skor / Total	Skor dalam %
919	$\frac{\mathbf{919}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{91,9\%}$

Tabel 4.40
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.39 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* yang diperoleh adalah sebesar 919 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 91,9% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.40 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

3. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kecepatan dalam melayani keluhan pasien dan kecepatan dalam memberikan informasi.

Tabel 4.41
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dalam Melayani Keluhan Pasien yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	48	48
Setuju	51	51
Kurang Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan kecepatan dalam melayani keluhan pasien dinilai oleh responden sangat setuju (48%), setuju (51%) dan kurang setuju (1%). Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tanggapan responden tentang kecepatan dalam melayani kecepatan pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah cepat dan cekatan dalam melayani keluhan pasien bersalin.

Tabel 4.42
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dalam Memberikan Informasi yang dibeikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	42	42
Setuju	56	56
Kurang Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.42, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan kecepatan dalam memberikan informasi dinilai oleh responden sangat setuju (42%), setuju (56%) dan kurang setuju (2%). Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tanggapan responden tentang kecepatan dalam memberikan informasi yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang cekatan memberikan informasi yang sebenar-benarnya.

Tabel 4.43

Skor Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Skor / Total	Skor dalam %
887	$\frac{\mathbf{887}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{88,7\%}$

Tabel 4.44
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.43 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* yang diperoleh adalah sebesar 887 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 88,7% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.44 berada diantara

84% - 100% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

4. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.45
Tanggapan Responden Terhadap Pasien yang Merasa Percaya Terhadap Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	51	51
Setuju	48	48
Kurang Setuju	1	1
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.45, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan pasien yang merasa percaya terhadap rumah sakit dinilai oleh responden sangat setuju (51%), setuju (48%) dan kurang setuju (1%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan responden tentang pasien yang merasa percaya terhadap bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang selalu

memberikan yang terbaik untuk pasien sehingga pasien memiliki kepercayaan terhadap rumah sakit.

Tabel 4.46
Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	42	42
Setuju	46	46
Kurang Setuju	12	12
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.46, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan dinilai oleh responden sangat setuju (42%), setuju (46%) dan kurang setuju (12%). Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tanggapan responden tentang keramahan perawat dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dirasakan ramah dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.47
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Assurance* (Jaminan)

Skor / Total	Skor dalam %
880	$\frac{\mathbf{880}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{88,0\%}$

Tabel 4.48
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.47 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* yang diperoleh adalah sebesar 880 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 88,0% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.48 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

5. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Emphaty* (Empati)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty* pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari perhatian terhadap pasien dan respon terhadap kebutuhan pasien.

Tabel 4.49
Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Terhadap Pasien yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	Frek	%
Sangat Setuju	56	56
Setuju	42	42
Kurang Setuju	2	2
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.49, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan perhatian terhadap pasien dinilai oleh responden sangat setuju (56%), setuju (42%) dan kurang setuju (2%). Sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa tanggapan responden tentang perhatian terhadap pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang memberikan perhatian kepada pasien bersalinnya dengan baik.

Tabel 4.50
Tanggapan Responden Terhadap Respon Terhadap Kebutuhan Pasien yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Kinerja	
	frek	%
Sangat Setuju	52	52
Setuju	45	45
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.50, diketahui bahwa kinerja yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berkenaan dengan respon terhadap kebutuhan pasien dinilai oleh responden sangat setuju (52%), setuju (45%) dan kurang setuju (3%). Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa tanggapan responden tentang respon terhadap kebutuhan pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang memberikan respon yang baik terhadap kebutuhan pasien bersalinya.

Tabel 4.51
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* (Empati)

Skor / Total	Skor dalam %
903	$\frac{\mathbf{903}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{90,3\%}$

Tabel 4.52
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.51 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty* yang diperoleh adalah sebesar 903 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 90,3% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.52 berada diantara 84% - 100% dengan

kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

Tabel 4.53
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Indikator	Skor	(%)
1	***Tangible*** **(Bukti Langsung)**	2210	38,13
2	***Reliability*** **(Kehandalan)**	919	15,84
3	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**	887	15,29
4	***Assurance*** **(Jaminan)**	880	15,17
5	***Emphaty*** **(Empati)**	903	15,57
	Jumlah	5799	100

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Tabel 4.54
Skor Total Tanggapan Responden
Terhadap Kualitas Pelayanan

Skor / Total	Skor dalam %
5799	$\frac{5799}{5 \times 13 \times 100\%} \times 100\% = 89,2\ \%$

Tabel 4.55
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.54 dapat dilihat bahwa skor total yang diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap kinerja kualitas pelayanan adalah sebesar 5799 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 89,2%, dimana bila kita lihat dalam tabel 4.55 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

4.3.1.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah suatu evaluasi pelanggan terhadap produk dengan membandingkan kinerja tingkat pelayanan yang dirasakan seseorang dengan tingkat harapan yang diinginkan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sejauh mana tingkat kepuasan atas kinerja dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan dapat merasa puas dan menjadi loyal, yang akhirnya akan memberikan bebrbagai keuntungan bagi perusahaan.

Tabel 4.56
Tingkat Kesenjangan Antara Kinerja Kualitas Pelayanan dengan Harapan Pelanggan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Indikator	Skor Harapan	Skor Kinerja	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	GAP
1	Kestrategisan lokasi	483	460	4,83	4,60	0,23
2	Kebersihan ruang tunggu	464	439	4,64	4,39	0,25
3	Keluasan tempat parkir	455	420	4,55	4,20	0,35
4	Kerapihan perawat	437	439	4,37	4,39	-0,02
5	Ketersediaan sarana	459	452	4,59	4,52	0,07
	TANGIBLE	**2298**	**2210**	**4,596**	**4,42**	**0,176**
1	Kecepatan pelayanan	470	460	4,70	4,60	0,1
2	Kepuasan pelayanan	463	459	4,36	4,59	-0.23
	RELIABILITY	**933**	**919**	**4,665**	**4,595**	**0,07**
1	Kecepatan dalam melayani keluhan pasien	460	447	4,60	4,47	0,13

2	Kecepatan dalam memberikan informasi	456	440	4,56	4,40	0,16
	RESPONSIVENESS	**916**	**887**	**4,58**	**4,435**	**0,145**
1	Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit	467	450	4,67	4,50	0,17
2	Keramahan perawat dalam memberikan pelayanan	456	430	4,56	4,30	0,26
	ASSURANCE	**923**	**880**	**4,615**	**4,4**	**0,215**
1	Perhatian terhadap pasien	458	454	4,58	4,54	0,04
2	Respon terhadap kebutuhan pasien	454	449	4,54	4,49	0,05
	EMPHATY	**912**	**903**	**4,56**	**4,515**	**0,45**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

- Indikator pada ***Tangible*** yang paling sesuai kinerjanya seperti apa yang diharapkan pelanggan adalah keluasan tempat parkir sedangkan yang paling tidak sesuai kinerjanya seperti yang diharapkan pelanggan adalah kerapihan perawat. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan untuk indikator *tangible* 0,176 dalam hal ini bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan.
- Indikator pada ***Reliability*** yang paling sesuai kinerjanya seperti apa yang diharapkan pelanggan adalah kecepatan pelayanan sedangkan yang paling tidak sesuai kinerjanya seperti yang diharapkan pelanggan adalah kepuasan pelayanan. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan untuk indikator *reliability* 0,07. Menunjukan kesenjangan antara harapan dengan kinerja pelanggan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik dalam kinerja kualitas pelayanan sesuai apa yang diharapkan pelanggan sehingga merasa terpuaskan.

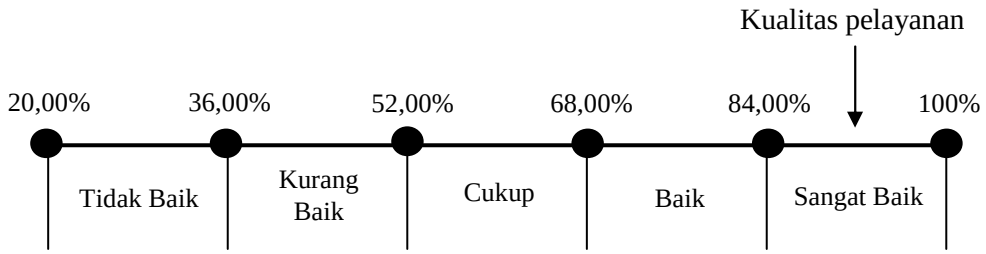
- Indikator pada ***Responsiveness*** yang paling sesuai kinerjanya seperti apa yang diharapkan pelanggan adalah sedangkan kecepatan dalam memberikan informasi yang paling tidak sesuai kinerjanya seperti yang diharapkan pelanggan adalah kecepatan dalam melayani keluhan pasien. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan untuk indikator *responsiveness* 0,145 dalam hal ini bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan.
- Indikator pada ***Assurance*** yang paling sesuai kinerjanya seperti apa yang diharapkan pelanggan adalah keramahan perawat dalam memberikan pelayanan sedangkan yang paling tidak sesuai kinerjanya seperti yang diharapkan pelanggan adalah kepercayaan pasien terhadap rumah sakit . Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan untuk indikator *assurance* 0,215 dalam hal ini bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan.
- Indikator pada ***Emphaty*** yang paling sesuai kinerjanya seperti apa yang diharapkan pelanggan adalah respon terhadap kebutuhan pasien sedangkan yang paling tidak sesuai kinerjanya seperti yang diharapkan pelanggan adalah perhatian terhadap pasien. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan untuk indikator *emphaty* 0,45 dalam hal ini bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan keseluruhan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan, diperoleh nilai skor aktual sebesar 11781 dan skor ideal sebesar 13000. Maka untuk mengambil kesimpulan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor } \frac{skor\ aktual}{skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\% \text{ skor } \frac{11781}{13000} x\ 100\% = 90{,}6\%$$

Didapat nilai untuk kualitas pelayanan sebesar 90,6%. Jika digambarkan pada garis kontinum maka tampak sebagai berikut :

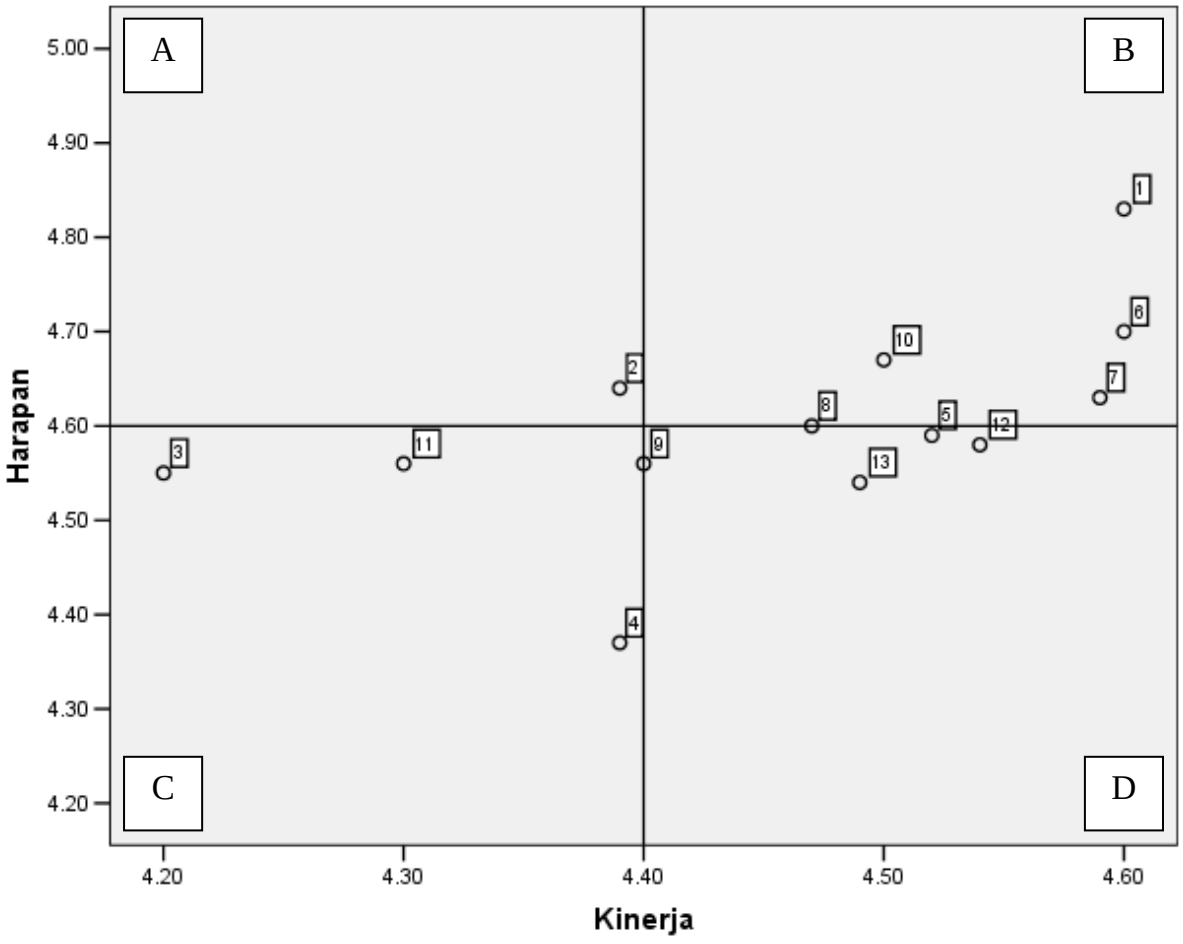


Gambar 4.2
Garis Kontinum Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa nilai untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 90,6% termasuk kategori sangat baik berada pada interval (84,00%-100%). Maka dapat disimpulakan bahwa kualitas pelayanan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat baik.

4.3.1.4 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Bagian ini membahas tentang pemetaan atribut yang akan menjadi dasar bagi peneliti untuk membuat usulan tentang skala prioritas bagi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Dalam menginpretasikan hasil penelitian analisis ini dituangkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan *software* SPSS yang terbagi atas empat kuadran sebagaimana disajikan sebagai berikut :



Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dijelaskan interpretasi sebagai berikut:

- **Kuadran A**

Menunjukan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh konsumen namun tidak dilaksanakan oleh pihak rumah sakit pada tingkat yang diharapkan. Variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomor :

(2) Ruang tunggu yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dalam keadaan bersih

Dengan demikian item-item tersebut perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki pihak rumah sakit.

- **Kuadran B**

Menunjukan unsur pokok yang dianggap penting dan memuaskan oleh konsumen dan telah dilaksanakan oleh pihak rumah sakit dengan baik sesuai yang diharapkan konsumen. Variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomor :

(1) Lokasi strategis yang dimiliki oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(6) Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(7) Pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(10) Pasien merasa percaya terhadap bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak rumah sakit.

- **Kuadran C**

Menunjukan beberapa faktor dianggap kurang penting pengaruhnya oleh konsumen dan oleh pihak rumah sakit tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan. Variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomor :

(3) Keluasan tempat parkir yang dimiliki oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(4) Kerapihan perawat yang ada di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(9) Kecepatan dalam memberikan informasi yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(11) Keramahan perawat dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Dengan demikian item-item tersebut perlu dapat diabaikan oleh pihak rumah sakit.

- **Kuadran D**

Menunjukan faktor yang dianggap tidak penting oleh konsumen tetapi pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit berlebihan. Variabel–varibel yang termasuk dalam kudran ini adalah item nomor :

(5) Tersedia sarana (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan) di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(8) Kecepatan dalam melayani keluhan pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(12) Perhatian terhadap pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

(13) Respon terhadap kebutuhan pasien yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Dengan demikian alokasi sumber daya terhadap item-item tersebut dapat dialihkan untuk meningkatkan kinerja bidang lainnya khususnya yang masuk kuadran A.

4.3.2 Tanggapan Responden Pelayanan Purna Jual Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Pada bagian ini akan disajikan tanggapan responden terhadap pelayanan purna jual yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Berdasarkan dimensi pelayanan purna jual yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang saling berkaitan dan berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh, akan dilakukan analisis satu persatu dimensi tersebut dari jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden.

1. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* pada bagian bersalin Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari ketepatan pemberian control gratis setelah bersalin yang diberikan selama 3 bulan, ketepatan pemberian obat gratis yang diberikan selama 3 bulan, dan ketepatan imunisasi yang diberikan selama 3 bulan setelah bayi dilahirkan.

Tabel 4.57
Ketepatan Pemberian Kontrol Gratis Setelah Bersalin yang diberikan Selama 3 Bulan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat tepat	34	34
Tepat	57	57
Kurang tepat	8	8
Tidak tepat	1	1
Sangat tidak tepat	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.57 mengenai tanggapan responden terhadap ketepatan pemberian kontrol gratis setelah bersalin yang diberikan selama 3 bulan oleh bagian bersalin Rumah Sakit umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat tepat (34%), tepat (57%), kurang tepat (8%) dan tidak tepat (1%). Sebagian besar responden menyatakan tepat bahwa tanggapan responden tentang ketepatan pemberian kontrol gratis setelah bersalin yang diberikan selama 3 bulan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen mendapat pelayanan pemberian kontrol gratis selama 3 bulan dari rumah sakit diberikan dengan tepat waktu.

Tabel 4.58
Ketepatan Pemberian Obat Gratis setelah Bersalin yang diberikan Selama 3 Bulan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat tepat	29	29
Tepat	59	59
Kurang tepat	12	12
Tidak tepat	0	0
Sangat tidak tepat	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.58 mengenai tanggapan responden terhadap ketepatan pemberian obat gratis setelah bersalin yang diberikan selama 3 bulan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat tepat (29%), tepat (59%), dan kurang tepat (12%). Sebagian besar responden menyatakan tepat bahwa tanggapan responden tentang ketepatan pemberian obat gratis setelah bersalin yang diberikan selama 3 bulan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen mendapat pelayanan pemberian obat gratis selama 3 bulan dari rumah sakit diberikan dengan tepat waktu.

Tabel 4.59
Ketepatan Imunisasi Gratis yang diberikan Selama 3 Bulan Setelah Bayi Dilahirkan di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat tepat	30	30
Tepat	68	68
Kurang tepat	2	2
Tidak tepat	0	0
Sangat tidak tepat	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.59 mengenai tanggapan responden terhadap ketepatan imunisasi gratis yang diberikan selama 3 bulan setelah bayi dilahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat tepat (30%), tepat (68%), dan kurang tepat (2%). Sebagian besar responden menyatakan tepat bahwa tanggapan responden tentang ketepatan imunisasi yang diberikan selama 3 bulan setelah bayi dilahirkan dibagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen mendapat pelayanan pemberian imunisasi gratis selama 3 bulan setelah bayi dilahirkan dirumah sakit diberikaan dengan tepat waktu.

Tabel 4.60
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Assurance* (Jaminan)

Skor / Total	Skor dalam %
1269	$\frac{\mathbf{1269}}{\mathbf{5 \times 3 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{84,6\ \%}$

Tabel 4.61
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak tepat
• 36% - < 52%	• Tidak tepat
• 52% - < 68%	• Cukup tepat
• 68% - < 84%	• Tepat
• **84% - < 100%**	• **Sangat tepat**

Pada tabel 4.60 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* yang diperoleh adalah sebesar 1269 dengan nilai skor dalam persentase

sebesar 84,6% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.61 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat tepat. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *assurance* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat tepat.

2. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Maintenance* (Pemeliharaan)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *maintenance* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kelengkapan peralatan perawatan bayi setelah dilahirkan, keahlian dokter menangani bayi, kelengkapan peralatan imunisasi, kenyamanan ruang imunisasi yang diberikan bagi bayi, kecepatan dalam memberikan akte kelahiran kepada anak yang dilahirkan.

Tabel 4.62
Kelengkapan Peralatan Perawatan Bayi Setelah Dilahirkan yang dimiliki oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat lengkap	23	23
Lengkap	76	76
Kurang lengkap	1	1
Tidak lengkap	0	0
Sangat tidak lengkap	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.62 mengenai tanggapan responden terhadap kelengkapan peralatan perawatan bayi setelah dilahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat lengkap (23%), lengkap (76%), dan kurang lengkap (1%). Sebagian besar responden

menyatakan lengkap bahwa tanggapan responden tentang kelengkapan peralatan perawatan bayi setelah dilahirkan yang dimiliki oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen mendapatkan pelayanan dengan peralatan perawatan bayi yang lengkap dari rumah sakit.

Tabel 4.63
Keahlian Dokter Menangani Bayi Setelah Dilahirkan
di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat ahli	26	26
Ahli	74	74
Kurang ahli	0	0
Tidak ahli	0	0
Sangat tidak ahli	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.63 mengenai tanggapan responden terhadap keahlian dokter menangani bayi setelah dilahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat ahli (26%), dan ahli (74%). Sebagian besar responden menyatakan ahli bahwa tanggapan responden tentang keahlian dokter menangani bayi setelah dilahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Umum Sumedang. Hal ini dikarenakan dokter yang menangani bayi setelah melahirkan adalah dokter ahli kandungan dan dokter ahli anak yang ada dirumah sakit tersebut.

Tabel 4.64
Kelengkapan Peralatan Imunisasi Setelah Bayi dilahirkan yang dimiliki oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat lengkap	28	28
Lengkap	70	70
Kurang lengkap	2	2
Tidak lengkap	0	0
Sangat tidak lengkap	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.64 mengenai tanggapan responden terhadap kelengkapan peralatan imunisasi bagi bayi yang dilahirkan di bagian Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat lengkap (28%), lengkap (70%) dan kurang lengkap (2%). Sebagian besar responden menyatakan lengkap bahwa tanggapan responden tentang kelengkapan peralatan imunisasi setelah bayi dilahirkan yang dimiliki oleh bagian bersalin rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen merasakan adanya kelengkapan peralatan imunisasi dirumah sakit teersebut.

Tabel 4.65
Kenyamanan Ruang Imunisasi yang diberikan Bagi Bayi yang dilahirkan di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat nyaman	33	33
Nyaman	50	50
Kurang nyaman	17	17
Tidak nyaman	0	0
Sangat tidak nyaman	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.65 mengenai tanggapan responden terhadap kenyamanan ruang imunisasi yang diberikan bagi bayi yang dilahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat nyaman (33%), nyaman (50%) dan kurang nyaman (17%). Sebagian besar responden menyatakan nyaman bahwa tanggapan responden tentang kenyamanan ruang imunisasi yang diberikan bagi bayi yang dilahirkan dibagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen merasakan kenyamanan di ruang imunisasi pada saat anaknya di imunisasi.

Tabel 4.66
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Maintenance* (Pemeliharaan)

Skor / Total	Skor dalam %
1690	$\frac{\mathbf{1690}}{\mathbf{5 \times 4 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{84,5\ \%}$

Tabel 4.67
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• 68% - < 84%	• Baik
• **84% - < 100%**	• **Sangat Baik**

Pada tabel 4.66 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *maintenance* yang diperoleh adalah sebesar 1690 dengan nilai skor dalam

persentase sebesar 84,5% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.67 berada diantara 84% - 100% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *maintenace* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah sangat baik.

3. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap)

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap dimensi *responsive* pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang terdiri dari kecepatan dalam memberikan akte kelahiran kepada anak yang dilahirkan dan tanggap terhadap keluhan pasien setelah bersalin.

Tabel 4.68
Kecepatan dalam Memberikan Akte Kelahiran Kepada Anak yang dilahirkan yang berikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat cepat	11	11
Cepat	50	50
Kurang cepat	38	38
Tidak cepat	1	1
Sangat tidak cepat	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.68 mengenai tanggapan responden terhadap kecepatan dalam memberikan akte kelahiran kepada anak yang dilahirkan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat cepat (11%), cepat (50%) kurang cepat (38%) dan tidak cepat (1%). Sebagian besar responden menyatakan cepat bahwa

tanggapan responden tentang kecepatan dalam memberikan akte kelahiran kepada anak yang dilahirkan yang diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen merasakan kecepatan pemberian akte di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang setelah anak dilahirkan.

Tabel 4.69
Tanggap Terhadap Keluhan Pasien Setelah Bersalin yang diberikan oleh Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat tanggap	23	23
Tanggap	66	66
Kurang tanggap	11	11
Tidak tanggap	0	0
Sangat tidak tanggap	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.69 mengenai tanggapan responden terhadap tanggap terhadap keluhan pasien setelah melahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat tanggap (23%), tanggap (66%) dan kurang tanggap (11%). Sebagian besar responden menyatakan tanggap bahwa tanggapan responden tentang tanggap terhadap keluhan pasien setelah bersalin ynag diberikan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen merasakan rumah sakit tanggap terhadap keluhan pasien yang sudah melahirkan dirumah sakit tersebut.

Tabel 4.70
Skor Tanggapan Responden Terhadap *Responsive* (Daya Tanggap)

Skor / Total	Skor dalam %
783	$\frac{\mathbf{783}}{\mathbf{5 \times 2 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{78,3\ \%}$

Tabel 4.71
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• **68% - < 84%**	• **Baik**
• 84% - < 100%	• Sangat Baik

Pada tabel 4.70 dapat dilihat skor tanggapan responden terhadap dimensi *responsive* yang diperoleh adalah sebesar 783 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 78,3% dimana bila kita lihat dalam tabel 4.71 berada diantara 68% - 84% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi *responsive* yang dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah baik.

Tabel 4.72
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Purna Jual
Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Indikator	Skor	(%)
1	***Assurance* (Jaminan)**	**1269**	**33,91**
2	***Maintenance* (Pemeliharaan)**	**1690**	**45,17**
3	***Responsiveness* (Daya Tanggap)**	**783**	**20,92**
	Jumlah	**3742**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Tabel 4.73
Skor Total Tanggapan Responden
Terhadap Pelayanan Purna Jual

Skor / Total	Skor dalam %
3742	$\frac{\mathbf{3742}}{\mathbf{5 \times 9 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{83,2\ \%}$

Tabel 4.74
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• **68% - < 84%**	• **Baik**
• 84% - < 100%	• Sangat Baik

Pada tabel 4.73 dapat dilihat bahwa jumlah skor total yang diperoleh dari dasar tanggapan responden terhadap pelaksanaan pelayanan purna jual adalah sebesar 3742 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 83,2%, dimana apabila kita lihat dalam tabel 4.74 berada diantara 68% - 84% dengan kriteria baik.

Hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan purna jual di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang adalah baik.

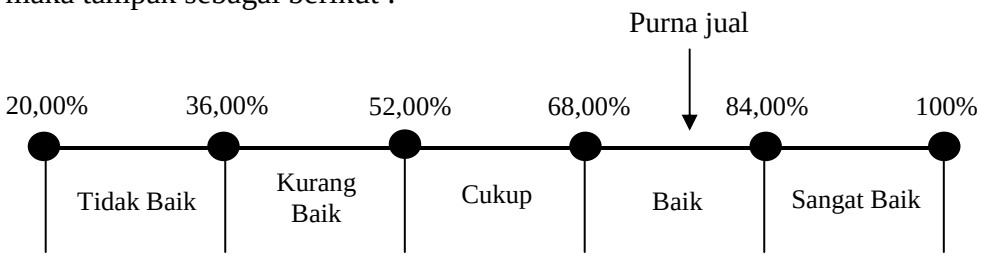
Berdasarkan keseluruhan jawaban responden mengenai purna jual, diperoleh nilai skor aktual sebesar 3742 dan skor ideal sebesar 4500.

Maka untuk mengambil kesimpulan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor } \frac{skor\ aktual}{skor\ ideal} x\ 100\%$$

$$\% \text{ skor } \frac{3742}{4500} x\ 100\% = 83{,}2\%$$

Didapat nilai untuk purna jual sebesar 83,2%. Jika digambarkan pada garis kontinum maka tampak sebagai berikut :



Gambar 4.3
Garis Kontinum Pada Variabel Purna jual

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa nilai untuk variabel purna jual sebesar 83,2% termasuk kategori baik berada pada interval (68,00%-84,00%). Maka dapat disimpulakan bahwa purna jual pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai baik.

4.3.3 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Pada bagian ini akan disajikan tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, yang saling berkaitan dan berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh, akan dilakukan analisis satu persatu dari jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden.

Tabel 4.75
Pasien Bersedia Berencana Untuk Melahirkan Kembali di Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Bersedia	12	12
Bersedia	49	49
Kurang Bersedia	33	33
Tidak Bersedia	6	6
Sangat tidak Bersedia	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.75 mengenai tanggapan responden terhadap pasien yang melakukan pembelian ulang di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat bersedia (12%), bersedia (49%), kurang bersedia (33%) dan tidak bersedia (6%). Sebagian besar responden menyatakan bersedia bahwa tanggapan responden tentang pasien bersedia berencana untuk melahirkan kembali di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen merasa percaya untuk berencana melahirkan kembali di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Tabel 4.76
Pasien Bersedia Memeriksakan Anaknya Pada Dokter Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Kategori	Frekuensi	%
Sangat Bersedia	7	7
Bersedia	48	48
Kurang bersedia	40	40
Tidak bersedia	5	5
Sangat tidak bersedia	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.76 mengenai tanggapan responden terhadap pasien yang melakukan pembelian lini antar jasa dan pelayanan lain di Rumah Sakit umum Daerah Sumedang, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat bersedia (7%), bersedia (48%), kurang bersedia (40%) dan tidak bersedia (5%). Sebagian besar responden menyatakan bersedia bahwa tanggapan responden tentang pasien bersedia memeriksakan anaknya pada dokter anak di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan dokte anak yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang bagus, sehingga mereka bersedia memeriksakan anaknya di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Tabel 4.77
Pasien Bersedia Memberikan Referensi tentang
Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Kepada Orang Lain

Kategori	Frekuensi	%
Sangat memberikan	6	6
Memberikan	53	53
Kurang memberikan	30	30
Tidak memberikan	10	10
Sangat tidak memberikan	1	1
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.77 mengenai tanggapan responden terhadap pasien yang memberikan referensi tentang bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang kepada orang lain, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat memberikan (6%), memberikan (53%), kurang memberikan (30%), tidak memberikan (10%) dan sangat tidak memberikan (1%). Sebagian besar responden menyatakan memberikan bahwa tanggapan responden tentang pasien bersedia

memberikan referensi tentang bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Hal ini dikarenakan konsumen merasa percaya dan puas terhadap pelayanan rumah sakit sehingga mereka memeberikan referensi kepada orang lain dan ingin mengajak orang lain untuk melahirkan di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Tabel 4.78

Pasien Bersedia Menolak Tawaran Dari Rumah Sakit Pesaing

Kategori	Frekuensi	%
Sangat bersedia	7	7
Bersedia	43	43
Kurang bersedia	40	40
Tidak bersedia	10	10
Sangat tidak Bersedia	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.78 mengenai tanggapan responden terhadap pasien yang menunjukan sikap kekebalan atau tidak tertarik terhadap daya tarik produk atau jasa, diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat bersedia (7%), bersedia (43%), kurang bersedia (40%) dan tidak bersedia (10%). Sebagian besar responden menyatakan bersedia bahwa tangggapan responden tentang pasien bersedia menolak tawaran dari rumah sakit pesaing. Hal ini dikarenakan konsumen merasa percaya dan puas terhadap bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dan tidak ingin pindah ke rumah sakit lain.

Tabel 4.79
Skor Total Tanggapan Responden
Terhadap Loyalitas Pelanggan

Skor / Total	Skor dalam %
1424	$\frac{\mathbf{1424}}{\mathbf{5 \times 4 \times 100\%}} \times \mathbf{100\%} = \mathbf{71,2\%}$

Tabel 4.80
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
• 20% - < 36%	• Sangat Tidak baik
• 36% - < 52%	• Tidak Baik
• 52% - < 68%	• Cukup Baik
• **68% - < 84%**	• **Baik**
• 84% - < 100%	• Sangat Baik

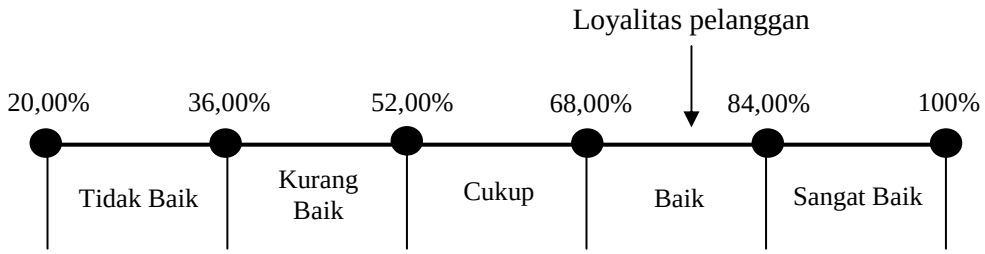
Pada tabel 4.79 dapat dilihat bahwa jumlah skor total yang diperoleh dari dasar tanggapan responden terhadap pelaksanaan loyalitas pelanggan adalah sebesar 1424 dengan nilai skor dalam persentase sebesar 71,2 %, dimana apabila kita lihat dalam tabel 4.80 berada diantara 68% - 84% dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang adalah baik.

Berdasarkan keseluruhan jawaban responden mengenai loyalitas pelanggan, diperoleh nilai skor aktual sebesar 1424 dan skor ideal sebesar 2000. Maka untuk mengambil kesimpulan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor } \frac{skor\ aktual}{skor\ ideal} x\ 100\%$$

% skor $\frac{1424}{2000} x\ 100\% = 71{,}2\%$

Didapat nilai loyalitas pelanggan sebesar 71,2%. Jika digambarkan pada garis kontinum maka tampak sebagai berikut :



Gambar 4.4
Garis Kontinum Pada Variabel Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa rata-rata untuk loyalitas pelanggan sebesar 71,2% dan dikategorikan baik. Maka dapat disimpulakan bahwa loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sudah baik.

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

4.4.1.1 Pengujian Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda

Persamaan yang diperoleh akan memberikan informasi yang benar (tidak bisa) apabila tidak terjadi pelanggaran terhadap asumsi-asumsi regresi klasik yaitu asumsi *error* mengikuti distribusi normal, asumsi bebas kolinearitas dan asumsi tidak terdapat heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas Error (Residu)

Pengujian normalitas *error* dilakukan untuk memenuhi asumsi regresi yang mensyaratkan *error* harus berdistribusi normal. Pada penelitian uji normalitas menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil penelitian uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 4.81
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98473193
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.054
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.601
Asymp. Sig. (2-tailed)		.862

a. Test distribution is Normal.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai probalitas (sig) sebesar 0,862 > dari α = 0,05 maka hipotesis yang mengatakan bahwa data residu/*error* berdistribusi normal diterima, dengan demikian persamaan regresi yang diperoleh memenuhi asumsi dan dapat digunakan untuk mengambil keputusan.

b. Uji Multikolinearitas

Adanya multikolinearitas atau hubungan yang erat antara variabel bebas dalam persamaan regresi mengakibatkan kesimpulan hasil regresi berupa besarnya pengaruh hasil variabel bebas terhadap variabel tidak bebas akan bisa karena sebenarnya persamaan regresi cukup dilihat dengan beberapa variabel bebas saja (variabel bebas yang saling berhubungan erat cukup diwakili aleh satu variabel saja). Terjadi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF. Apabila nilai VIF untuk variabel bebas > dari sepuluh maka salah satu variabel yang berkorelasi tinggi tersebut harus diredupsi dengan model regresi. Hasil perhitungan dalam tabel berikut teerlihat nilai VIF < dari sepuluh sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi kolinearitas yang tinggi antara variabel bebas dalam persamaan regresi yang diperoleh.

Tabel 4.82
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kinerja	.990	1.010
	Harapan	.983	1.018
	Pelayanan Purna Jual	.983	1.018

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi bahwa varian antara residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji *sperman*, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap residual (*error*) apabila ada nilai korelasi darimasing-masing variabel bebas yang signifikan menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Pada tabel berikut terlihat nilai *p-value* untuk prngujian koefisien regresi masing-masing variabel bebas.

Tabel 4.83
Hasil Uji Heterokedastisitas

Correlations

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kinerja	Correlation Coefficient	-.032
		Sig. (2-tailed)	.753
		N	100
	Harapan	Correlation Coefficient	-.009
		Sig. (2-tailed)	.931
		N	100
	Pelayanan Purna Jual	Correlation Coefficient	-.029
		Sig. (2-tailed)	.777
		N	100

Dari hasil yang dipeoleh hasil pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa residual (*error*) yang muncul dalam korelasi mempunyai varians yang sama (*homoskedastisitas*) karena hasil pengujian nilai korelasi antara variabel bebas dengan nilai residual (*error*) tidak signifikan (p-value lebih besar dari $\alpha = 0{,}05$).

d. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi benuk pelanggaran asumsi regresi linier berganda yang ketiga, yakni ada tidaknya autokorelasi, maka digunakan statistik Durbin Watson dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : p = 0 , tidak terdapat autokorelasi

Ha : p ≠ 0 , terdapat autokorelasi

Autokorelasi menunjukkan adanya korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu sehingga unsur gangguan/distrubansi dari suatu observasi pada waktu tertentu tidak dipengaruhi oleh unsur gangguan/disturbansi dari observasi diwaktu lainnya. Unsur gangguan ini dilambangkan dengan simbol vi.

Tujuan dari autokorelasi ini adalah menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya), jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem otokorelasi, tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Dengan menggunakan *software* SPSS 17.0, didapatkan hasil analisa data untuk menguji asumsi autokorelasi sebagai berikut :

Tabel 4.84
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	Durbin-Watson
1	1.783

Dengan menggunakan SPSS 17.0 diperoleh nilai DW sebesar 1,783. Untuk menentukan terjadi atau tidaknya gejala autokorelasi, maka angka Durbin – Watson harus berada pada kisaran angka 1,680 (du) dan 2,320 (du). Dari tabel diatas diperoleh nilai d = 1,783 dengan taraf signifikan 5%, jumlah sample (n) = 100 sehinggan diputuskan terjadi gejala autokorelasi.

4.4.1.2 Persamaan Regrasi Linier Berganda

Untuk melihat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, akan dilakukan analisis regresi linier berganda.

Persamaan regresi linier berganda yang akan dibentuk adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$\hat{Y}$ = nilai taksiran untuk variabel loyalitas pelanggan

a = konstanta

b_i = koefisien regresi

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = purna jual

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4.85

Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,533	3,181		-,482	,631
	X1	,096	,070	,119	1,372	,173
	X2	,375	,064	,505	5,836	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output di atas, diperoleh nilai a sebesar -1,533, nilai b_1 sebesar 0,096 dan b_2 sebesar 0,375. Dengan demikian maka dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1{,}533 + 0{,}096\, X_1 + 0{,}375\, X_2$$

Nilai a b_1 dan b_2 dalam persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = -1,533 artinya: jika kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual bernilai 0 satuan maka loyalitas pelanggan akan bernilai -1,533 satuan.

b_1 = 0,096 artinya: jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan sementara pelayanan purna jual konstan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,096 satuan.

b_2 = 0,375 artinya: jika pelayanan purna jual meningkat sebesar satu satuan sementara kualitas pelayanan konstan maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,375 satuan.

4.4.2 Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier di antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut akan diuraikan analisis korelasi baik korelasi parsial maupun korelasi simultan.

4.4.2.1 Analisis Korelasi Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara kualitas pelayanan (X_1) dengan loyalitas pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.86

Koefisien Korelasi Parsial X_1 dengan Y

Coefficients[a]

Model		Correlations
		Partial
1	X1	,138

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,138. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan parsial yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan adalah searah, dimana semakin besar kualitas pelayanan akan diikuti oleh semakin besarnya loyalitas pelanggan. Nilai 0,138 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan berada dalam kategori hubungan yang sangat rendah (hampir tidak ada hubungan) (interval 0,000 – 0,20).

4.4.2.2 Analisis Korelasi Parsial Antara Pelayanan Purna Jual (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara pelayanan purna jual (X_2) dengan loyalitas pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.87

Koefisien Korelasi Parsial X_2 dengan Y

Coefficients[a]

Model		Correlations
		Partial
1	X2	,510

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi parsial antara purna jual dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,510. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan parsial yang terjadi antara purna jual dengan loyalitas pelanggan adalah searah, dimana semakin besar purna jual akan diikuti oleh semakin besarnya loyalitas pelanggan. Nilai 0,510 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara purna jual dengan loyalitas pelanggan berada dalam kategori hubungan yang sedang (interval 0,41 – 0,60).

4.4.2.3 Analisis Korelasi Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Pelayanan Purna Jual (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan purna jual (X_2) dengan loyalitas pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.88

Koefisien Korelasi Simultan Antara X_1 dan X_2 dengan Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,527[a]	,278	,263	2,67347835

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai (R) atau koefisien korelasi simultan antara kualitas pelayanan dan purna jual dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,527. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan simultan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan purna jual dengan loyalitas pelanggan adalah searah, dimana semakin besar kualitas pelayanan dan purna jual secara simultan akan diikuti oleh semakin besarnya loyalitas pelanggan. Nilai 0,527 menunjukkan hubungan simultan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan purna jual dengan loyalitas pelanggan berada dalam kategori hubungan yang sedang (interval 0,41 – 0,60).

4.4.3 Analisis Koefesien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (R) atau disebut juga sebagai *R-Square*. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan purna jual secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel output berikut:

Tabel 4.89

Koefisien Determinasi Secara Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,527[a]	,278	,263	2,67347835

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel hasil output SPSS di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,278 atau 27,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan purna jual secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan sebesar 27,8% sedangkan sisanya sebesar 100%-27,8% = 72,2% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maka dilakukan dengan cara nilai *beta* X *zero order* pada output SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.90

Koefisien Determinasi Secara Parsial

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	X1	,119	,156
	X2	,505	,514

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berikut disajikan hasil pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus *beta* X *zero order* :

1. Variabel kualitas pelayanan = 0,119 x 0,156 = 0,019 atau 1,86%
2. Variabel purna jual = 0,505 x 0,514 = 0,259 atau 25,94%

Dari hasil perhitungan secara parsial di atas, dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat adalah variabel purna jual (X_2) sebesar 25,94% dan diikuti dengan variabel kualitas pelayanan (X_1) hanya 1,86% maka total pengaruh secara keseluruhan sebesar 27,8% dan sisanya 72,2% merupakan variabel lain yang tidak diteliti.

4.4.4. Pengujian Hipotesis

4.4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F)

Untuk menguji apakah variabel kualitas pelayanan dan purna jual secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, maka dilakukan pengujian hipotesis simultan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0,$

Artinya, tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari kualitas pelayanan (X_1) dan purna jual (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (variabel Y).

H_a : paling sedikit ada satu $\beta_i \neq 0$,

Artinya, terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari kualitas pelayanan (X_1) dan purna jual (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (variabel Y).

Taraf signifikansi (α) : 0,05

Kriteria uji : tolak H_0 jika nilai F-hitung > F-tabel, terima H_a jika nilai F-hitung < F-tabel

Nilai statistik uji F dapat diketahui dari tabel output berikut:

Tabel 4.91

Hasil Uji Statistik F

ANOVA[b]

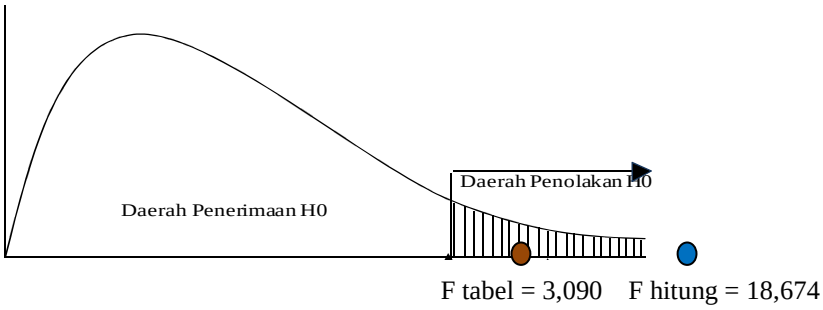
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266,951	2	133,475	18,674	,000[a]
	Residual	693,306	97	7,147		
	Total	960,257	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Purna Jual, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel output di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 18,674. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F tabel. Dengan α=0,05, db_1=2 dan db_2=97, diketahui nilai F tabel sebesar 3,090. Dari nilai-nilai di atas, diketahui

nilai F hitung (18,674) < F tabel (3,090), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari kualitas pelayanan (X_1) dan purna jual (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (variabel Y). Jika disajikan dalam gambar, maka nilai F hitung dan F tabel tampak sebagai berikut:



Gambar 4.5
Kurva Uji Hipotesis Simultan X_1 dan X_2 terhadap Y

Untuk melihat lebih rinci pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat, berikut disajikan uji hipotesis secara parsial menggunakan uji t.

4.4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t)

- **Pengujian X_1:**

Ho : $\beta_1 = 0$ Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Ha : $\beta_1 = 0$ Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria : Tolak Ho jika t hitung lebih besar dari t tabel, terima dalam hal lainnya

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji hipotesis parsial X_1 sebagai berikut:

Tabel 4.92

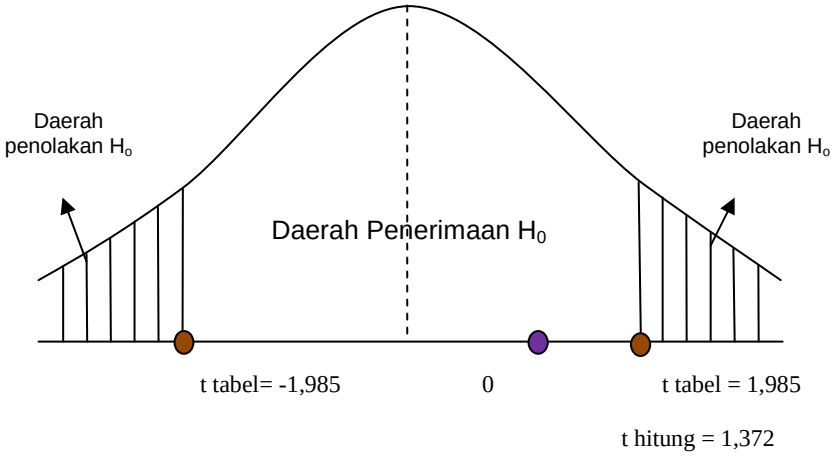
Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) X_1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,533	3,181		-,482	,631
	X1	,096	,070	,119	1,372	,173
	X2	,375	,064	,505	5,836	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 1,372. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1=97, untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar ± 1,985. Diketahui bahwa t hitung untuk X_1 sebesar 1,372 berada di kedua nilai t tabel (-1,985 dan 1,985), maka Ho diterima artinya kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jika digambarkan, nilai t hitung dan t tabel untuk pengujian parsial X_1 tampak sebagai berikut :



Gambar 4.6
Kurva Uji Hipotesis Parsial X_1 terhadap Y

- **Pengujian X_2:**

Ho : $\beta_2 = 0$ Purna jual secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Ha : $\beta_2 = 0$ Purna jual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria : Tolak Ho jika t hitung lebih besar dari t tabel, terima dalam hal lainnya

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil uji hipotesis parsial X_2 sebagai berikut:

Tabel 4.93

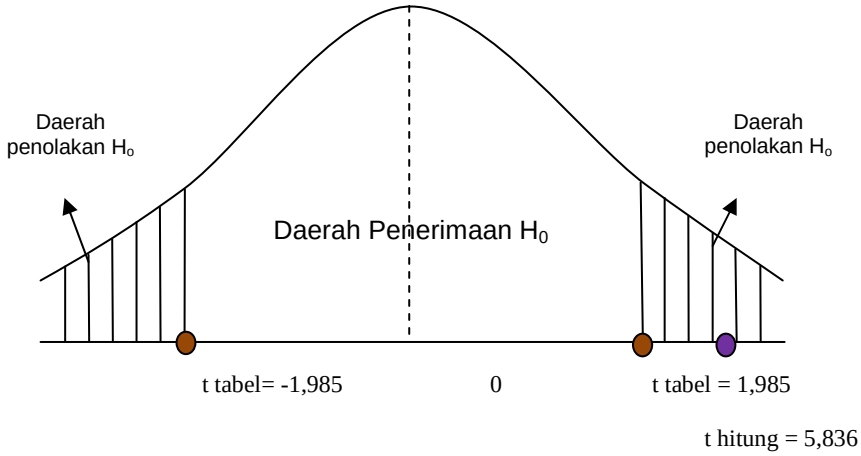
Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) X_2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,533	3,181		-,482	,631
	X1	,096	,070	,119	1,372	,173
	X2	,375	,064	,505	5,836	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai t hitung untuk purna jual sebesar 5,836. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1=3, untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar ± 1,985. Diketahui bahwa t hitung untuk X_2 sebesar 5,836 lebih besar dari nilai t tabel (1,985), maka Ho ditolak artinya purna jual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jika digambarkan, nilai t hitung dan t tabel untuk pengujian parsial X_2 tampak sebagai berikut:



Gambar 4.7
Kurva Uji Hipotesis Parsial X_2 terhadap Y