

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN NILAI JASA  
TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA  
PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**S K R I P S I**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**



**Disusun Oleh :**

**GIGIH ENDAH WARDANI**

**NIM : 04.202,7968**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
S E M A R A N G  
2006**

## ABSTRAKSI

**Gigih Endah Wardani, 04.202.7968, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dibimbing oleh Nurhidayati, SE, MSi.**

Perusahaan jasa memasarkan berbagai macam jenis atribut-atribut jasa pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persaingan yang semakin ketat mempengaruhi bisnis jasa untuk menemukan strategi baru yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang memuaskan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan jasa dan nilai jasa bagi pelanggan. Dengan demikian kualitas jasa dan nilai jasa sangat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Adakah pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa secara parsial maupun secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas kamar pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berjumlah 61 kamar terdiri dari kelas VIP: 18 kamar, kelas IA: 9 kamar, kelas IB: 9 kamar, kelas II: 7 kamar dan kelas III: 18 kamar, selanjutnya sampel diambil secara *purposive sampling*. Akan tetapi berdasarkan penyebaran kuesioner dalam penelitian ini pada 100 responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, ternyata hanya 65 responden yang mengembalikan kuesioner. Akan tetapi terdapat 13 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena jawaban tidak lengkap sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden, sehingga sampel yang digunakan adalah 52 responden.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS dalam proses penghitungannya maka diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada kualitas jasa nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel ( $8,060 > 1,677$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ .
- b. Terdapat pengaruh signifikan antara nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada nilai jasa nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel ( $2,874 > 1,677$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Semakin baik kualitas jasa dan nilai jasa akan semakin meningkatkan perilaku purna penggunaan jasa terhadap keberadaan rumah sakit dari kalangan pasien apapun. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $39,265 > 3,18$ ).

## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : GIGIH ENDAH WARDANI  
NIM : 04.202.7968  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN  
NILAI JASA TERHADAP PERILAKU PURNA  
PENGUNAAN JASA PADA RUMAH SAKIT  
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
DOSEN PEMBIMBING : NURHIDAYATI, SE, MSi

Semarang, Februari 2006

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Nurhidayati, SE, MSi



**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN NILAI JASA**  
**TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA**  
**PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Gigih Endah Wardani  
NIM : 04.202.7968

Telah dipertahankan didepan Penguji  
Pada tanggal : 8 Maret 2006

**Susunan Tim Penguji :**

Pembimbing Utama,



Nurhidayati SE, MSi

Anggota Tim Penguji Lain :



1. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



2. Dra. Hj. Nunung Ghoniyah, MM

Mengetahui,  
Kajur Mahajemen



Heru Sulistyono, SE, MSi

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Gigih Endah Wardani**  
NIM : **04.202.7968**

Menyatakan dihadapan Tim Penguji Skripsi, bahwa skripsi dengan judul :  
“**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Isalm Sultan Agung**“ dan dimajukan untuk diuji pada tanggal : 8 Maret 2006, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang saya aku seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 8 Maret 2006

**UNISSULA**  
جامعة سلطان ابيونج الإسلامية

  
**Gigih Endah Wardani**

### **Susunan Tim Penguji :**

Pembimbing Utama,



**Nurhidayati SE, MSi**

Anggota Tim Penguji Lain :



1. **Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM**



2. **Dra. Hj. Nunung Ghoniyah, MM**

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ∞ Tidak ada yang lebih berharga di dunia selain hidup ditengah-tengah orang yang mencintai dan menyayangi dengan tulus.
- ∞ Kita hidup dari apa yang kita dapatkan tetapi kita membuat hidup dari apa yang kita berikan
- ∞ " Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan masing-masing yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat "

(QS. Al-Baqoroh : 277)



### PERSEMBAHAN

Dengan sembah sujud syukur, kupersembahkan keberhasilanku ini kepada keluargaku, terutama Ayah (Alm), ibu, adik dan keluarga besarku di Cepu dan Malang yang selalu berdo'a demi keberhasilanku. Atas Hidayah Allah SWT, semoga keberhasilan ini akan menjadi suatu awal yang baik

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga diberi kesehatan, kesabaran, ilmu dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN NILAI JASA TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG”**

Selesaiannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

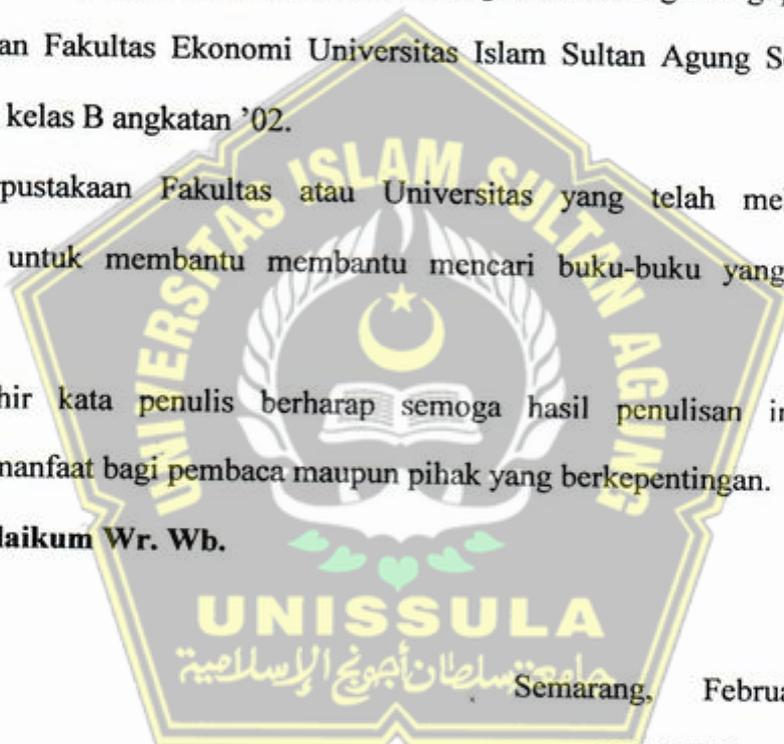
1. Bapak Drs. H. M. Zulfa Kamal, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Nurhidayati SE, MSi selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Widodo, SE, MSi yang telah memberikan ilmu metodologi penelitian secara kilat.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
5. Ayahanda tercinta Bapak Harijanto (Alm) yang semasa hidup telah memberikan kasih sayang, bimbingan serta semangat dan dorongan untuk

segera menyelesaikan skripsi dan menjadi yang terbaik. Semoga amal ibadahnya diterima disisi Allah SWT.

6. Bundaku tercinta Ibu Mugi Sulistioningsih dan Adikku tersayang De' Tiara Anggi Indriaswari yang memberikan semangat, dukungan moril dan do'anya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman terbaikku Farida, Martha, Enggah, Hety, Fityan, Endi, Ferdian serta mas Imam yang telah memberikan semangat dan dorongan bagi penulis.
8. Rekan-rekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, khususnya kelas B angkatan '02.
9. Crew perpustakaan Fakultas atau Universitas yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mencari buku-buku yang penulis perlukan.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



Semarang, Februari 2006

**PENULIS**

**(Gigih Endah Wardani)**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAKSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Jasa .....	8
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.2 Kinerja atau Atribut Jasa .....	10
2.2 Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ).....	11
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12

2.4	Nilai Jasa ( <i>Service Value</i> ) .....	14
2.5	Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	17
2.6	Penelitian Terdahulu .....	19
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	20
2.8	Hipotesis .....	22

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian .....	23
3.2	Lokasi Penelitian .....	23
3.3	Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1	Karakteristik Jasa .....	23
3.3.2	Sampel .....	24
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.5	Sumber Data .....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.7	Definisi Operasional .....	27
3.8	Instrumen Pengukuran .....	28
3.9	Metode Analisis Data .....	29
3.9.1	Analisis Kualitatif .....	29
3.9.2	Analisis Kuantitatif .....	29

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden .....	33
4.1.1	Umur Responden .....	33
4.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	34
4.1.3	Pendapatan Responden .....	34
4.1.4	Pekerjaan Responden .....	35
4.1.5	Pendidikan Responden .....	35
4.2	Analisis Kualitatif .....	36
4.2.1	Variabel Kualitas Jasa .....	36
4.2.2	Variabel Nilai Jasa .....	40
4.2.3	Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	41
4.3	Analisis Kuantitatif .....	44
4.3.1	Uji Validitas .....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	45
4.3.3	Analisis Regresi Berganda .....	45
4.4	Pengujian Hipotesis .....	46
4.5	Analisis Koefisien Determinasi .....	50
4.6	Pembahasan .....	51
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	58

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No.	Halaman	
3.1	Jumlah Sampel Berdasarkan Klasifikasi Kamar .....	25
3.2	Skala Penilaian Jawaban Responden .....	29
4.1	Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur .....	33
4.2	Jenis Kelamin Responden .....	34
4.3	Pendapatan Pasien (Responden) .....	34
4.4	Pekerjaan Pasien Rawat Inap (Responden) .....	35
4.5	Jumlah Responden Menurut Pendidikan .....	35
4.6	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Jasa .....	37
4.7	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Nilai Jasa .....	40
4.8	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	42
4.9	Hasil Validitas .....	44
4.10	Hasil Reliabilitas .....	45
4.11	Perhitungan Regresi Linier Berganda antara Kualitas Jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	46

## DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman	
2.1	Kerangka Pemikiran .....	22
4.1	Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	48
4.2	Daerah Penerimaan Variabel Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	49
4.3	Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	50



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini, ditandai oleh semakin tajamnya persaingan antara perusahaan manufaktur yang menghasilkan barang dengan perusahaan jasa yang memberikan pelayanan. Sekarang ini selain perusahaan manufaktur, perusahaan jasa juga sangat diperlukan oleh konsumen, karena mereka memberikan pelayanan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen.

Perusahaan jasa memasarkan berbagai macam jenis atribut-atribut jasa pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persaingan yang semakin ketat mempengaruhi bisnis jasa untuk menemukan strategi baru yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan jasa dan nilai jasa bagi pelanggan (Hartline, 1994: 1). Pada saat sekarang ini tidak sedikit perusahaan jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan perilaku purna penggunaan jasa yang secara operasional dapat dilakukan dengan cara mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya.

Menurut Lupiyoadi (2001: 148), bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya (*service quality*) yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan (*consumer expectation*). Harapan pelanggan bervariasi dari pelanggan satu dengan

pelanggan lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Menurut Tjiptono (1996: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik serta memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan tidak baik dan tidak memuaskan. Dengan demikian kualitas jasa juga sangat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa, dimana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan serta merupakan reaksi pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut lagi ataukah tidak.

Selain kualitas jasa, nilai jasa (*service value*) bagi pelanggan juga sangat menentukan perilaku purna penggunaan jasa (Hartline, 1994: 4). Nilai jasa dapat diartikan sebagai sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap penggunaan suatu jasa sebagai konsekuensi dari pengorbanan yang telah dikeluarkan dalam upaya memenuhi kebutuhannya (Tjiptono, 1994: 43). Pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan meliputi uang, usaha dan waktu. Setiap pelanggan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan atau manfaat yang diterima. Jika manfaat yang diterima pelanggan lebih tinggi dari harapan maka pasien merasa puas, sehingga akan semakin tinggi keinginan pelanggan dalam memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu jasa sebagai akhir dari suatu proses penggunaan jasa memberikan dampak tersendiri terhadap perilaku pelanggan. Bagaimana perilaku purna penggunaan jasa tersebut mengekspresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pelanggan terhadap jasa yang telah dirasakan.

Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap penggunaan jasa merupakan hasil dari pengalaman sebelumnya. Karakter penting dari sikap yang didasarkan pada pengalaman langsung adalah sikap yang biasanya dianut dengan keyakinan yang lebih kuat mengenai sikap terhadap jasa bila didasarkan pada pemakaian jasa dibandingkan bila hanya didasarkan pada informasi atau janji iklan saja.

Penelitian ini mengambil obyek pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Dengan berdirinya Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dapat membantu pelayanan kesehatan masyarakat di Semarang dan sekitarnya. Dalam menghadapi kondisi persaingan yang sangat tajam Rumah Sakit Islam Sultan Agung telah berusaha memprioritaskan kualitas pelayanan jasa dan nilai jasa yang akan diterima oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut kembali dan perilaku lainnya yang menggambarkan reaksi pasien atas pelayanan rumah sakit yang telah dirasakan.

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dipadukan dengan sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut yang dimulai

dengan pelayanan calon pasien (pra penyembuhan), selama perawatan (proses) dan ketika pasien meninggalkan rumah sakit (pasca penyembuhan). Sangat penting bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien dan manajemen Rumah Sakit perlu mendapatkan input dari pasien berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected service*). Kondisi tersebut diatas sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas jasa dan nilai jasa bagi pasien.

Namun realitas yang ada terjadi beberapa perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas jasa dan nilai jasa yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Apalagi didukung lokasi yang terletak dipinggir kota dan kondisi jalan yang selalu tergenang banjir dimusim hujan mengakibatkan konsumen dari kota Semarang memilih rumah sakit lain dalam rangka pengobatannya. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung telah berupaya melakukan pembenahan dengan membangun gedung baru, meningkatkan kualitas sumber daya (terutama dokter dan perawat) sehingga dengan peningkatan pelayanan tersebut mampu merealisasikan keinginan dan harapan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

**“Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
2. Adakah pengaruh nilai jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
3. Adakah pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksud agar permasalahan yang dibatasi tidak menyimpang dari masalah yang diteliti sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti maksud dan tujuan dari penelitian ini. Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa. Namun dalam penelitian ini dibatasi pada :

A. Kualitas jasa meliputi :

- 1) Profesionalisme SDM rumah sakit meliputi kemampuan dokter, paramedis (perawat) dan pelayanan karyawan
- 2) Kepedulian dokter dan paramedis (perawat)
- 3) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kebersihan, kenyamanan lingkungan dan ruangan
- 5) Kelengkapan fasilitas (Unit Gawat Darurat / UGD, Apotik)

B. Nilai jasa meliputi :

- 1) Pengorbanan yang harus dikeluarkan oleh pasien (uang, usaha dan waktu)

C. Perilaku purna penggunaan jasa meliputi :

- 1) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap.
- 2) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima.
- 3) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena saran maupun desakan dari keluarga.
- 4) Keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap kepada pihak lain.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
2. Untuk menganalisis pengaruh nilai jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1) Bagi Pengembangan Akademis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya, yang meneliti masalah yang sama. Serta digunakan sebagai input dalam pengembangan akademis.

### 2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian merupakan masukan yang berguna bagi manajer Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang khususnya dan pimpinan rumah sakit lain pada umumnya dalam pengambilan keputusan untuk dapat meningkatkan kualitas jasa dan nilai jasa yang selanjutnya digunakan untuk mengetahui perilaku purna penggunaan jasa.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Jasa

Secara teoritis, sebenarnya tidak ada definisi luas tentang jasa yang digunakan oleh para pemasar. Kenyataannya sulit diketahui tentang batas-batas yang jelas antara organisasi atau unit dengan organisasi yang menawarkan jasa.

Definisi jasa menurut Kotler (1992: 126) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Perusahaan jasa perlu menyadari bahwa calon pemakai jasa bukan sekedar memberi jasa sebagaimana ditawarkan kepadanya, tetapi dibalik peristiwa pembelian itu perlu diketahui bahwa yang ingin dibeli jelas suatu jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut Berry seperti dikutip oleh Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (1996: 5) mendefinisikan jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas), proses-proses dan unjuk kerja yang *intangible*. Walaupun demikian, wujud jasa bisa saja mencakup laporan akhir yang *tangible*, atau berupa materi-materi instruksional yang *tangible* untuk melakukan training karyawan. Jasa seorang dokter misalnya, meliputi menerima telepon dari calon pasien, pertemuan dengan si pasien, kemudian analisis problem pasien, lalu menuliskan hasil analisisnya dalam sebuah laporan. Semua yang dilakukan oleh dokter itu merupakan suatu seri dari *deeds*, proses-proses dan unjuk kerja. Hotel, rumah sakit dan bank dan lain-lainnya menawarkan hal yang secara prinsip sama, yang dimaksud untuk memuaskan konsumennya masing-masing.

### 2.1.1 Karakteristik Jasa

Sebelum memilih perusahaan jasa, konsumen terlebih dahulu harus mengetahui dan memperhatikan ciri-ciri khas yang terdapat pada organisasi tersebut serta jasa yang diberikan. Tanpa mengetahui ciri-ciri tersebut pelayanan yang diberikan oleh organisasi tidak akan mengena pada pasar sasaran (*target market*) karena yang dipasarkan adalah jasa, maka kita perlu mempertimbangkan empat karakteristik yang dimiliki oleh suatu jasa menurut Tjiptono (1996: 15) :

#### 1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak bisa diraba, dirasa, dilihat, didengar dan dicium sebelum ada transaksi pembelian. Jasa baru bisa dimanfaatkan dan dinikmati ketika jasa itu telah dikonsumsi.

#### 2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin. Namun apakah sumber itu hadir atau tidak produk fisik yang berwujud jasa tetap ada.

#### 3. Berubah-ubah (*Variability*)

Bidang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah karena jasa ini sangat bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan.

#### 4. Daya tahan (*Perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan mantap, karena menghasilkan jasa dimuka adalah mudah.

### 2.1.2 Kinerja atau Atribut Jasa

Menyikapi kondisi persaingan yang semakin ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pengelola perusahaan jasa harus tahu hal-hal yang dianggap penting oleh para pengguna jasa, untuk itu perusahaan jasa harus mampu menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga memuaskan pelanggan.

Dalam kinerja (*performance*) terdapat beberapa jenis ukuran kinerja. Tiga ukuran kinerja menurut Supranto (1997: 224) adalah sebagai berikut :

1. Ukuran Kinerja Deskriptif

Menyediakan wawasan tentang operasi suatu sistem tanpa menilai kualitas dari operasi itu.

2. Ukuran Kinerja Evaluatif

Menyediakan suatu norma atau ukuran yang dipergunakan dalam pedoman untuk menilai situasi yang sebenarnya.

3. Ukuran Kinerja Ekonomis

Merupakan bagian dari kinerja evaluasi yang berlandaskan norma ekonomis.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemungkinan dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya membentuk formulasi strategi. Apabila kinerja atau pelaksana dinilai bagus atau baik berarti dapat memuaskan.

Keunggulan kinerja diperoleh dari keunggulan sumbernya. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien rumah sakit), dapat ditinjau dari berbagai segi, diantaranya adalah :

1. Pelayanan Sumber Daya Manusia yang meliputi
  - a. Dokter
  - b. Paramedis
  - c. Karyawan
2. Pelayanan Lingkungan dan Ruangan
3. Kelengkapan Fasilitas

## 2.2 Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviokla (1997) dikutip Lupiyoadi (2001: 145), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan atas pendekatan kualitas pelayanan bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff dalam Tjiptono (1996: 59) kualitas jasa adalah tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan kata lain, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan mereka terima atau peroleh.

### 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam perkembangannya kualitas jasa dapat diringkas menjadi lima dimensi. Hal ini diungkapkan oleh Zeithml, Berry dan Pasuraman (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148) yang mana telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis-jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa. Kelima dimensi karakteristik kualitas jasa tersebut adalah :

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yang kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan

yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, sarana parkir, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

## 2. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu per. goperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

## 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

## 5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari

beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

#### 2.4 Nilai Jasa (*Service Value*)

Nilai jasa dapat di artikan sebagai sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pembelian atau penggunaan suatu jasa sebagai konsekuensi dari pengorbanan yang telah dikeluarkan dalam upaya memenuhi kebutuhannya (Tjiptono, 1994: 43).

Pengertian nilai jasa di atas merupakan pengembangan dari definisi nilai yang mendasar tentang kualitas, sehingga dengan demikian konsep nilai jasa meliputi seluruh definisi kualitas yang sudah ada. Berdasarkan pendekatan dasar nilai, Liarvin mengatakan kualitas suatu produk sebagai sesuatu yang memberikan daya guna dan kesesuaian (*performance and conformance*) atas harga atau biaya yang pantas (Tjiptono, 1994: 45).

Untuk menciptakan nilai jasa bagi pelanggan maka dimensi-dimensi dibawah ini perlu diperhatikan oleh para manajer perusahaan, yaitu:

1. *Quality of design* : desain jasa disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan (*service-based and user-based quality*).
2. *Quality of conference* : jasa dibuat sesuai dengan standar desain jasa (*service-based quality*).
3. *Quality of performance* : jasa dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan menurut daya gunanya (*user-based quality*)

Keseluruhan dari dimensi-dimensi nilai jasa tersebut seharusnya dapat diatur sedemikian rupa melalui suatu proses pengembangan kualitas yang dapat mempertinggi nilai jasa bagi pelanggan, Dengan meningkatnya nilai jasa bagi pelanggan tersebut memungkinkan terjadinya pembelian dan penggunaan jasa kembali di masa yang akan datang serta membawa pencapaian profit bagi perusahaan (Tjiptono, 1994: 65). Hal yang sama juga ditekankan oleh Albert melalui (1985) melalui pernyataannya : *"If customer value is there, the profit will follow"*. Di sini ia ingin menekankan bahwa telah terjadi pergeseran paradigma dalam *profit principle*, dimana secara tradisional profil diusahakan lewat "efisiensi penggunaan modal dan tenaga kerja" telah berubah ke "penciptaan nilai untuk pelanggan".

Berdasarkan konsep "nilai" maka nilai pelanggan juga diartikan sebagai suatu fungsi antara manfaat dan pengorbanan sebagai contoh, suatu iklan memuji sebuah produk sebagai barang yang 'bernilai baik' karena produk tersebut menawarkan banyak manfaat dengan harga yang murah. Dalam kasus ini, "nilai yang tinggi" menyertai "harga yang rendah". Berdasarkan pengertian itulah nilai pelanggan sama dengan manfaat dikurangi pengorbanan. Jika dibuat dalam bentuk formulasi, maka :

$$\text{Nilai} = (\text{Manfaat} - \text{Pengorbanan})$$

Dengan demikian nilai pelanggan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan manfaat atau menurunkan pengorbanan konsumen. Konsep nilai pelanggan beranjak dari pengertian bahwa nilai adalah sesuatu yang melekat pada produk atau jasa, disamping itu nilai ditentukan dari pemakaian oleh pelanggan. Jadi

pelanggan tidak dapat dengan mudah menilai sesuatu jasa melainkan penilaian tersebut didasarkan atas penggunaan jasa tersebut.

Dalam perkembangan selanjutnya, hubungan antara produsen (pemasok) dan pelanggan mempunyai dampak yang besar atau persepsi nilai. Oleh karena itu formulasi diatas ditambah dengan memasukkan hubungan (*relationship*) sebagai suatu komponen dalam nilai sehingga bentuk formulasinya menjadi :

$$\text{Nilai} = (\text{Manfaat} - \text{Pengorbanan}) \times \text{Relationship}$$

Sebagai contoh, pelayanan medis yang diberikan oleh dokter keluarga yang telah lama dikenal akan lebih dipercaya dibandingkan dengan pelayanan medis yang diberikan oleh dokter lain yang belum dikenal. Dengan demikian hal-hal seperti kepercayaan, kekeluargaan, kesetiaan dan persahabatan akan sangat berpengaruh terhadap persepsi nilai. Banyak faktor yang mempengaruhi keadaan akhir dari nilai-nilai pelanggan dari jasa yang mereka pilih. Faktor-faktor tersebut meliputi (Tjiptono, 1994: 183) :

1. Lingkungan makro mencakup : politik, ekonomi, teknologi, sosial dan faktor-faktor budaya.
2. Karakteristik pelanggan mencakup : situasi psikososial, gaya hidup dan kebudayaan.
3. Proses penggunaan mencakup : situasi yang khusus seperti bagaimana, kapan, dimana dan siapa suatu produk dibeli dan digunakan dan rangkaian aktivitas.

4. Hubungan dengan pemasok mencakup : pihak yang dapat menyediakan alternatif barang atau jasa yang bersaing.

Lingkungan makro dan karakteristik-karakteristik pelanggan saling mendukung dalam menentukan keinginan akhir pelanggan.

### 2.5 Perilaku Purna Penggunaan Jasa

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler, 1997: 160). Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk atau jasa sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan akan produk tersebut. Bagaimana perilaku pelanggan dalam mengekspresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pelanggan atau jasa yang telah dirasakan. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap pembelian dan penggunaan produk atau jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

Menurut Lupiyoadi (2001: 160), sikap seorang pelanggan kerap terbentuk sebagai alat dari kontak langsung dengan obyek sikap. Pelanggan yang menikmati produk atau jasa mungkin akan mengembangkan sikap yang mendukung (*favourable*) perusahaan dan jasa tersebut, misalnya dengan berkata positif tentang jasa, merekomendasikan perusahaan pada orang lain, setia kepada jasa, membayar jasa dengan harga premium. Sebaliknya, produk yang gagal memenuhi fungsi sebagaimana diharapkan dapat dengan mudah menimbulkan sikap negatif (*unfavourable*), misalnya dengan berkata negatif tentang jasa, pindah kepada perusahaan jasa lain, tidak memiliki bisnis yang banyak dengan perusahaan jasa, mengajukan tuntutan kepada perusahaan melalui pihak luar.

Karakter penting dari sikap yang didasarkan pada pengalaman langsung tersebut adalah sikap yang biasanya dianut dengan keyakinan yang lebih kuat mengenai sikap terhadap jasa mereka bila didasarkan pada pemakaian jasa dibandingkan bila hanya didasarkan pada informasi atau janji dari iklan saja. Hal tersebut secara teoritis dikonfigurasi ke dalam lima dimensi perilaku (Lupiyoadi, 2001: 160), yaitu :

1. *Loyalty* (kesetiaan kepada perusahaan)
2. *Switch* (keinginan untuk mengganti atau beralih produk atau jasa)
3. *Pay more* (kemauan untuk membayar lebih harga produk)
4. *External Response* (respons lingkungan eksternal kepada penyelesaian masalah)
5. *Internal Respons* (respons lingkungan internal kepada penyelesaian masalah)

Parasuraman *et al.* (1991) dalam Lupiyoadi (2001: 162) membuat analisis faktor yang menjadi pendorong (*battery*) perilaku pelanggan untuk menguji besarnya dimensionalitas dari masing-masing bagian faktor pendorong. Hal ini disebabkan karena *battery* tersebut didesain untuk mewakili lima kategori dimensi perilaku pelanggan. Untuk menstandarisasi lima kategori dimensi perilaku pelanggan di atas, terdapat empat kategori awal (Lupiyoadi, 2001: 160), yaitu :

1. WOM (*Word-of-mouth-communication*)  
Komunikasi dari mulut ke mulut.
2. *Purchase intention*  
Keinginan untuk menggunakan jasa yang disediakan.
3. *Price sensitivity*  
Sensitivitas terhadap harga yang telah ditentukan oleh perusahaan yang memberikan jasa.
4. *Complaining behaviour*  
Perilaku pelanggan untuk melakukan pengaduan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu didapat dari berbagai teori-teori argumentasi dan hasil penelitian yang sejenis yang disusun sebagai panduan untuk memecahkan masalah dan merumuskan hipotesis.

1. Menurut Hartline (1994), dalam makalah yang membahas "*Employee Performance Cues in a Hotel Service Environment : Influence on perceived Service Quality, Value, and Word-of-Mouth Intentions*", dengan menggunakan

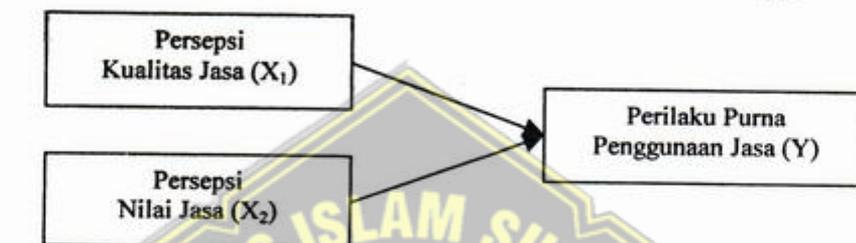
metoda analisis Manova diperoleh hasil bahwa kinerja jasa dari pegawai-pegawai Bell Staff tidak memiliki efek yang penting pada keseluruhan kualitas, nilai dan WOM (*Word-of-Mouth*) dan kinerja jasa dari resepsionis dan pegawai layanan kamar memiliki efek yang sangat penting pada keseluruhan kualitas, nilai dan WOM (*Word-Of-Mouth*).

2. Menurut Verawati (2000), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh nilai bagi pelanggan terhadap proses pengambilan keputusan dalam menggunakan jasa rumah sakit”, diperoleh hasil nilai bagi pelanggan dan lingkungan individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap proses pengambilan keputusan, hal tersebut dapat ditunjukkan dengan *chi-square* yang menghasilkan nilai uji yang signifikan pada seluruh faktor yang diujikan.

### 2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Olson dan Dover dalam (Tjiptono, 1996: 176) harapan pelanggan (dalam hal ini pasien) merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau mengikuti jasa yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Setiap pasien dalam mendapatkan perawatan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan atau manfaat yang diterima. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Demikian pula sebaliknya, apabila ternyata manfaat yang diperoleh lebih kecil dari harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Sedangkan apabila manfaat yang dirasakan sama besarnya dengan harapan, artinya kenyataan yang diterima pasien sudah sesuai dengan harapan.

Penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas jasa dan nilai jasa dapat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan gambar 2.1 dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa secara langsung dapat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa. Kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka akan meningkat pula keinginan pasien untuk memilih berobat di rumah sakit tersebut.

Nilai jasa yang diterima pelanggan secara langsung dapat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa bagi seorang pasien. Nilai jasa disini merupakan perbedaan antara manfaat yang diterima pasien dari jasa yang dikonsumsi dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh pasien untuk mendapatkan manfaat tersebut. Sedangkan perilaku purna penggunaan jasa merupakan suatu kegiatan individu yang

secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan jasa yang ditawarkan. Jika manfaat yang diterima pasien lebih tinggi dari harapan, maka pasien tersebut akan merasa puas sehingga akan semakin tinggi keinginan pasien dalam memutuskan berobat. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa jika nilai bagi pelanggan (manfaat) yang diperoleh pasien tinggi, maka pasien cenderung memutuskan untuk berobat di rumah sakit tersebut, demikian pula sebaliknya.

### 2.8 Hipotesis

Dalam suatu penelitian, peranan hipotesis sangat penting. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga kualitas jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
2. Diduga nilai jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
3. Diduga kualitas jasa dan nilai jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh kebenaran suatu hal berdasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis tertentu dengan maksud untuk membuktikan kebenarannya.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *explanatory*. Menurut Singarimbun (1995: 5) penelitian *explanatory* atau penelitian penjelasan adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis dan penjelasan lebih dipokokkan pada sifat analisisnya.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis akan mendapatkan atau memperoleh suatu data yang berasal dari responden. Lokasi penelitian yang penulis teliti adalah Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang terletak di Jalan Kaligawe Raya Km 4 Semarang.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto, 1993: 107). Adapun populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas kamar pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung

Semarang yang berjumlah 61 kamar terdiri dari kelas VIP: 18 kamar, kelas IA: 9 kamar, kelas IB: 9 kamar, kelas II: 7 kamar dan kelas III: 18 kamar.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang akan diteliti (Djarwanto, 1993: 108). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian Pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas kamar pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berjumlah 30 kamar terdiri dari 9 kamar untuk kelas VIP, 5 kamar untuk kelas IA, 5 kamar untuk kelas IB, 2 kamar untuk kelas II dan 9 kamar untuk kelas III.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel tidak acak, dimana informannya diperoleh dengan pertimbangan tertentu.

Kriteria yang dipakai dalam menentukan sampel penelitian adalah :

1. Sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan kelas-kelas kamar dan kondisi pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, digambarkan melalui tipe-tipe kamar.
2. Penyebaran kuesioner pada responden (pasien) ditentukan oleh kepala ruangan.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Sampel berdasarkan klasifikasi kamar**

Kelas	Jumlah Kamar	Prosentase	Jumlah Sampel
VIP	18	30	9
IA	9	15	5
IB	9	15	5
II	7	10	2
III	18	30	9
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>30</b>

Sumber: Data diperoleh dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, 2005

Mengingat jumlah responden yang tidak diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan banyaknya responden menggunakan rumus sebagai berikut (Djarwanto, 1993: 154) :

$$n = \left( \frac{Z^{\alpha/2}}{E} \right)^2 = \left( \frac{1,96}{0,20} \right)^2 = 96,04$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

$Z^{\alpha/2}$  = nilai standar daftar luas normal atau standar dengan tingkat kepercayaan  $\alpha = 95\%$

E = tingkat ketepatan yang diinginkan dengan mengemukakan besar error max 20%

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh sampel sebesar 96,04. Untuk mempermudah penelitian ini maka penulis membulatkan besarnya sampel menjadi 100 responden, dimana 100 responden tersebut mewakili 30 kamar yang menjadi sampel.

### 3.5 Sumber Data

Untuk menghasilkan data yang terarah guna berhasilnya penelitian maka diperlukan adanya sumber data. Adapun sumber data yang diperoleh melalui dua macam data yaitu:

#### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Supranto, 1994: 11 ). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran questioner.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Supranto, 1994: 11). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yaitu mengenai gambaran umum perusahaan.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk keberhasilan suatu penelitian haruslah dipakai atau digunakan suatu metode yang baik agar dapat dicapai hasil yang maksimal. Adapun dalam menyusun penelitian penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. *Questioner*

Yaitu dengan memberikan suatu daftar pertanyaan yang disusun sebelumnya dan diberikan pada responden untuk mendapatkan jawaban secara tertulis.

## 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan penulis dengan tujuan untuk melengkapi data terutama yang menyangk teori-teori yaitu dengan membaca literatur, majalah dan sumber lain yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

### 3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mengubah konsep yang abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan oleh orang lain. Definisi operasional yang akan dipakai dalam penulisan ini adalah :

#### 1. Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun Indikator kualitas jasa adalah :

- a. Profesionalisme SDM rumah sakit meliputi kemampuan dokter, paramedis (perawat) dan pelayanan karyawan (*Reliability*).
- b. Kepedulian dokter dan paramedis (perawat) (*Emphaty*).
- c. Kecepatan (*Responsivenees*) dan ketepatan (*Assurance*) dalam memberikan pelayanan.
- d. Kebersihan, kenyamanan baik lingkungan dan ruangan (*Tangible*).
- e. Kelengkapan Fasilitas (Unit Gawat Darurat/ UGD, Apotik (*Tangible*)).

#### 2. Nilai Jasa

Nilai jasa merupakan sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pembelian atau penggunaan suatu jasa sebagai konsekuensi dari pengorbanan yang telah dikeluarkan dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Adapun indikator nilai jasa adalah :

- a. Pengorbanan yang dikeluarkan oleh pasien (uang, usaha, dan waktu)

### 3. Perilaku Purna Penggunaan Jasa

Perilaku purna penggunaan jasa merupakan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu jasa sebagai akhir perilaku pelanggan akan jasa tersebut. Bagaimana perilaku pelanggan dalam mengespresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pelanggan atas jasa yang telah dirasakan. Adapun indikator perilaku purna penggunaan jasa adalah :

- a. Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap.
- b. Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima.
- c. Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap, di waktu yang akan datang karena saran maupun desakan dari keluarga.
- d. Keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap kepada pihak lain.

### 3.8 Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran digunakan untuk mengukur variabel-variabel melalui indikator-indikator pertanyaan. Instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Skala likert menurut Singarimbun (1995: 11) yaitu merupakan ukuran gabungan yang didasarkan pada struktur intensitas pertanyaan-pertanyaan. Responden diberikan kebebasan memilih salah satu dari lima jawaban yang tersedia,

misalnya dengan memberikan jawaban dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju kemudian masing-masing jawaban diberi nilai.

**Tabel 3.2**  
**Skala Penilaian Jawaban Responden**

Jawaban	Nilai
a. Sangat Setuju	5
b. Setuju	4
c. Netral	3
d. Tidak Setuju	2
e. Sangat Tidak Setuju	1

### 3.9 Metode Analisa Data

#### 3.9.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan analisis yang tidak berbentuk angka atau tidak dapat diukur ataupun dapat berbentuk kasus sehingga perlu penjabaran melalui penguraian-penguraian lebih lanjut.

#### 3.9.2 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif yaitu analisis data yang dapat diukur atau dihitung dengan angka secara langsung. Dalam analisis kuantitatif ini alat analisis yang digunakan adalah (Djarwanto, 1993: 160) :

##### a. Uji Tingkat Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji kesahihan, artinya mengukur apa yang diukur (Widodo, 1999: 32). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment*. Jika hasil perhitungan  $r$  hitung lebih besar  $r$  tabel ( $df=n-2$  dan signifikansi = 0,05) maka kuesioner valid atau sahih. Pada penelitian ini

menggunakan program SPSS 11.5. Sedangkan uji reliabilitas adalah uji konsistensi (widodo, 1999 : 33) kemudian uji reliabilitas pada pengujian ini menggunakan *Cronbach Alpha* > 0,60 maka kuesioner dikatakan konsisten atau reliabel. Pada penelitian ini menggunakan program SPSS 11.5 *Cronbach Alpha* dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \frac{K \cdot \bar{r}}{1 + (K - 1)r}$$

Dengan  $\bar{r}$  adalah rata-rata korelasi antar item dan k adalah jumlah item.

b. Uji Regresi Berganda

Uji ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = variabel bebas (perilaku purna penggunaan jasa)

a = intersep

b = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = kualitas jasa

X<sub>2</sub> = nilai jasa

e = kesalahan random

c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Supranto, 1993: 58).

$$\text{Rumus : } t = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Keterangan :

b = koefisien regresi

$\beta$  = koefisien beta hipotesis = 0

Sb = standar error koefisien regresi

Dengan Kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Menentukan level of significant ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 (5%).
2. Menentukan derajat kebebasan (df) dimana  $df = n - 2$
3.  $H_0 : \beta = 0$  berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta \neq 0$  berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kesimpulan :

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

d. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Sudjana, 1996: 385).

$$\text{Rumus : } F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{(n-k-1)}}$$

Keterangan :

$R^2$  = koefisien determinasi

$n$  = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel bebas

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Menentukan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 (5%).
2. Menentukan derajat kebebasan ( $df$ ). Dimana  $df = (k)(n-k-1)$
3.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.  
 $H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$  berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kesimpulan :

Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau Probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau Probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  yaitu untuk mengukur kemampuan variabel-variabel bebas dalam menerapkan variabel tidak bebas. Dimana  $R^2$  berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ .

Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1) maka variabel bebas semakin dekat hubungannya dengan variabel tidak bebas, dengan kata lain model tersebut dianggap baik.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner dalam penelitian ini pada 100 responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, ternyata hanya 65 responden yang mengembalikan kuesioner. Akan tetapi terdapat 13 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena jawaban tidak lengkap sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden.

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

##### 4.1.1 Umur Responden

Dalam penelitian ini tingkat umur responden dapat dibedakan dalam kategori sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Kelompok Umur	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	0 – 20 tahun	7	13,5
2.	21 – 40 tahun	30	57,7
3.	41 – 60 tahun	14	26,9
4.	61 – 80 tahun	1	1,9
Jumlah		52	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa dari 52 responden, 30 responden atau 57,7 % berumur antara 21 – 40 tahun, 14 responden atau 26,9 % berumur 41 – 60 tahun, 7 responden atau 13,5 % berumur antara 0 – 20 tahun dan 1 responden atau 1,9 % berumur 61 – 80 tahun.

#### 4.1.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	22	42,3
2.	Perempuan	30	57,7
Total		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pasien di RS. Islam Sultan Agung Semarang yang dijadikan sebagai responden adalah berimbang antara laki-laki dan perempuan, dimana dari 52 orang sebanyak 30 orang atau 57,7 % adalah perempuan dan laki-laki sebanyak 22 orang atau 42,3 %.

#### 4.1.3 Pendapatan Responden

Pendapatan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Pendapatan Pasien (Responden)**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	< Rp. 1.000.000	37	71,2
2.	Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000	14	26,9
3.	> Rp. 3.000.000	1	1,9
Jumlah		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.3 di atas terlihat dari 52 responden yang berpendapatan kurang dari Rp. 1.000.000 sebanyak 37 atau 71,2 %. Responden yang berpendapatan

antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 adalah sebanyak 14 responden atau 26,9 % dan seorang responden berpendapatan lebih dari Rp. 3.000.000,-

#### 4.1.4 Pekerjaan Responden

Adapun data pekerjaan responden adalah :

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Pasien Rawat Inap (Responden)**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	Pelajar / Mahasiswa	11	21,2
2.	PNS	2	3,8
3.	Swasta	20	38,5
4.	Pensiunan	1	1,9
5.	Lain-lain	18	34,6
Jumlah		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.4 di atas terlihat bahwa dari 52 responden, 20 responden mempunyai pekerjaan sebagai swasta, 18 responden mempunyai pekerjaan lainnya, 11 responden adalah pelajar / mahasiswa, 2 responden mempunyai pekerjaan PNS dan seorang responden adalah pensiunan.

#### 4.1.5 Pendidikan Responden

Adapun data pendidikan responden adalah .

**Tabel 4.5**  
**Jumlah Responden Menurut Pendidikan**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	Tamat SLTP / sederajat	16	30,8
2.	Tamat SMU / Sederajat	24	46,2
3.	Sarjana	3	5,7
4.	Lain-lain	9	17,3
Jumlah		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.5 di atas terlihat bahwa para pemakai jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebagian besar adalah berpendidikan SMU / Sederajat, yaitu 24 responden (46,2 %), kemudian yang berpendidikan SLTP / Sederajat 16 responden (30,8 %), 9 responden (17,3 %) berpendidikan lainnya dan 3 responden (5,7 %) berpendidikan sarjana.

## **4.2 Analisis Kualitatif**

### **4.2.1 Variabel Kualitas Jasa**

Kualitas jasa pada sebuah rumah sakit pertama kali dilihat untuk meyakinkan seseorang akan kemampuan rumah sakit dalam memberikan kesembuhan dilihat pelayanan pihak rumah sakit. Tenaga inti sebagai penentu kualitas jasa adalah tenaga medis (dokter dan perawat) yang handal dan berpengalaman. Mereka dipilih karena dianggap mampu memberikan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan sehingga percaya dan yakin akan mendapatkan kesembuhan selama di rawat di rumah sakit tersebut. Dengan keramahan dan ketulusan hati dalam perawatan pasien, akan memberikan motivasi dan sugesti tersendiri bagi kesembuhan pasien. Untuk lebih jelasnya, berikut ini disajikan hasil jawaban responden atas pertanyaan mengenai kualitas jasa yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Jasa**

No.	Indikator	5		4		3		2		1
		SBa		Ba		N		KBa		Bu
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Kemampuan dokter dan paramedis (perawat)	18	34.6	32	61.5	2	3.8	-	-	-
2.	Kepedulian dokter dan paramedis (perawat)	13	25	34	65.4	4	7.7	1	1.9	-
3.	Pelayanan karyawan (receptionist)	7	13.5	38	73.1	7	13.5	-	-	-
4.	Pelayanan karyawan (cleaning servis)	13	25	29	55.8	9	17.3	1	1.9	-
5.	Pelayanan karyawan (Satpam)	4	7.7	39	75.0	8	15.4	1	1.9	-
No.	Indikator	SC		C		N		L		SL
6.	Kecepatan Pelayanan	9	17.3	28	53.8	12	23.1	3	5.8	-
No.	Indikator	ST		T		N		TT		STT
7.	Ketepatan Pelayanan	7	13.5	32	61.5	10	19.2	3	5.8	-
No.	Indikator	SBe		Be		N		Tbe		STBe
8.	Kebersihan lingkungan & ruangan	4	7.7	35	67.3	12	23.1	1	1.9	-
No.	Indikator	Sny		Ny		N		Tny		STNy
9.	Kenyamanan lingkungan & ruangan	4	7.7	39	75	7	13.5	4	7.7	-
No.	Indikator	SBa		Ba		N		Kba		Bu
10.	Pelayanan UGD	6	11.5	35	67.3	10	19.2	1	1.9	-
No.	Indikator	SBa		Ba		N		Kba		Bu
11.	Pelayanan Apotik	5	9.6	34	65.4	12	23.1	1	1.9	-

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Keterangan :

SBa : Sangat Baik	STT : Sangat Tidak Tepat
Ba : Baik	Sbe : Sangat Bersih
N : Netral	Be : Bersih
KBa : Kurang Baik	TBe : Tidak Bersih
Bu : Buruk	STBe : Sangat Tidak Bersih
SC : Sangat cepat	SNy : Sangat Nyaman
C : Cepat	Ny : Nyaman
L : Lambat	TNy : Tidak Nyaman
SL : Sangat lambat	STNy : Sangat Tidak Nyaman
ST : Sangat Tepat	
T : Tepat	Fr : Frekuensi
TT : Tidak Tepat	% : Prosentase

Indikator kualitas jasa pertama adalah kemampuan dokter dan paramedis (perawat) dari 52 responden sebanyak 32 responden (61,5 %) menyatakan baik, 18

(34,6 %) responden menyatakan sangat baik dan 2 (3,8 %) responden menyatakan netral. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan dokter dan paramedis (perawat) baik dalam menangani pasien.

Indikator kualitas jasa kedua adalah kepedulian dokter dan paramedis (perawat) dari 52 responden, sebanyak 34 responden (65,4 %) menyatakan baik, 13 responden (25 %) menyatakan sangat baik, 4 responden (7,7 %) menyatakan netral dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dokter dan paramedis (perawat) telah memberikan perhatian yang baik pada pasien dalam merawat maupun menanggapi keluhan pasien.

Indikator kualitas jasa ketiga adalah pelayanan karyawan (receptionist) dari 52 responden, sebanyak 38 responden (73,1 %) menyatakan baik, 7 responden (13,5 %) menyatakan sangat baik, 7 responden (13,5 %) menyatakan netral. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan receptionist telah baik dalam memberikan keterangan pada pasien yang datang atau mau berobat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Indikator kualitas jasa keempat adalah pelayanan karyawan (cleaning service) dari 52 responden, sebanyak 29 responden (55,8 %) menyatakan baik, 13 responden (25 %) menyatakan sangat baik, 9 responden (17,3 %) menyatakan netral dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tugas cleaning servis dalam melayani kebersihan Rumah Sakit Islam Sultan Agung telah berjalan baik dan pelayanan yang diberikan sudah menjadi rutinitas.

Indikator kualitas jasa kelima adalah pelayanan karyawan (Satpam) dari 52 responden, sebanyak 39 responden (75 %) menyatakan baik, 8 responden (15,4 %) menyatakan netral, 4 responden (7,7 %) menyatakan sangat baik dan seorang

responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan satpam sudah baik dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Indikator kualitas jasa keenam adalah kecepatan pelayanan dari 52 responden, sebanyak 28 responden (53,8 %) menyatakan cepat, 12 responden (23,1 %) menyatakan netral, 9 responden (17,3 %) menyatakan sangat cepat dan 3 responden (5,8 %) menyatakan lambat. Hal ini mengindikasikan pelayanan pihak rumah sakit sudah cepat, walaupun ada pasien yang mengeluh adanya pelayanan yang lambat.

Indikator kualitas jasa ketujuh adalah ketepatan pelayanan dari 52 responden, sebanyak 32 responden (61,5 %) menyatakan tepat, 10 responden (19,2 %) menyatakan netral, 7 responden (13,5 %) menyatakan sangat tepat dan 3 responden (5,8 %) menyatakan tidak tepat. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pihak rumah sakit tepat dalam menangani kebutuhan pasien.

Indikator kualitas jasa kedelapan adalah kebersihan lingkungan dan ruangan dari 52 responden, sebanyak 35 responden (67,3 %) menyatakan baik, 12 responden (23,1 %) menyatakan sangat baik, 4 responden (7,7 %) menyatakan netral dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak perusahaan selalu memperhatikan kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit agar pasien nyaman berada di ruangan rawat inap.

Indikator kualitas jasa kesembilan adalah kenyamanan lingkungan dan ruangan dari 52 responden, sebanyak 39 responden (75 %) menyatakan nyaman, 7 responden (13,5 %) menyatakan netral, 4 responden (7,7 %) menyatakan tidak nyaman dan 2 responden (3,8 %) menyatakan sangat nyaman. Hal ini

mengindikasikan bahwa kenyamanan lingkungan dan ruangan diperhatikan pihak manajemen rumah sakit agar pasien merasa nyaman saat di berada dalam pengobatan.

Indikator kualitas jasa kesepuluh adalah pelayanan UGD dari 52 responden, sebanyak 35 responden (67,3 %) menyatakan baik, 10 responden (19,2 %) menyatakan netral, 6 responden (11,5 %) menyatakan sangat baik dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan UGD sudah baik dalam menangani pasien yang berada di UGD.

Indikator kualitas jasa kesebelas adalah pelayanan Apotik dari 52 responden, sebanyak 34 responden (65,4 %) menyatakan baik, 12 responden (23,1 %) menyatakan netral, 5 responden (9,6 %) menyatakan sangat baik dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberian obat, pengambilan obat kepada pasien sudah berjalan baik.

#### 4.2.2 Variabel Nilai Jasa

Nilai jasa merupakan sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap penggunaan jasa rumah sakit sebagai konsekuensi pengorbanan dalam upaya memperoleh kebutuhan. Hasil jawaban responden atas pertanyaan mengenai nilai jasa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Nilai Jasa**

No.	Indikator	SS		S		N		KS		TS	
		5		4		3		2		1	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pengorbanan yang dikeluarkan pasien	4	7.7	29	55.8	15	28.8	3	5.8	1	1.9

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Keterangan :

SS : Sangat sesuai      KS : Kurang Sesuai      F : Frekuensi  
 S : Sesuai              TS : Tidak Sesuai      % : Prosentase  
 N : Netral

Indikator nilai jasa mengenai pengorbanan yang dikeluarkan dari 52 responden, sebanyak 29 responden (55,8 %) menyatakan sesuai, 15 responden (28,8 %) menyatakan netral, 4 responden (7,7 %) menyatakan sangat sesuai, 3 responden (5,8 %) menyatakan kurang sesuai dan seorang responden (1,9 %) menyatakan tidak sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa uang, usaha maupun waktu yang dikeluarkan pasien dalam berobat atau menggunakan jasa rumah sakit sesuai dengan hasil yang diperoleh pasien selama dalam perawatan di rumah sakit.

#### 4.2.3 Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa

Perilaku penggunaan jasa merupakan sikap pasien setelah menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Untuk mengetahui pendapat responden mengenai variabel perilaku purna penggunaan jasa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Jawaban Responden**  
**Atas Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

No.	Indikator	SB		CB		N		KB		TB	
		5		4		3		2		1	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap	10	19.2	14	26.9	16	30.8	2	3.8	10	19.2
2.	Menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima	10	19.2	16	30.8	17	32.7	3	5.8	6	11.5
3.	Menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena karena saran dari keluarga	9	17.3	15	28.8	19	36.5	4	7.7	5	9.6
4.	Merekomendasikan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kepada pihak lain	11	21.2	19	36.5	14	26.9	3	5.8	5	9.6

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Keterangan :

SB : Sangat berkeinginan      KB : Kurang Berkeinginan      F : Frekuensi  
 CB : Cukup Berkeinginan      TB : Tidak Berkeinginan      % : Prosentase  
 N : Netral

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai manfaat dari 52 responden, sebanyak 16 responden (30,8 %) menyatakan netral, 14 responden (26,9 %) menyatakan cukup berkeinginan, 10 responden (19,2 %) menyatakan sangat berkeinginan, 10 responden (19,2 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 2 responden (3,8 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah

menggunakan jasa apabila pasien sakit kembali pasien berkeinginan menggunakan jasa rawat inap kembali karena manfaat yang diberikan sesuai harapan yang diinginkan.

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai biaya yang dikeluarkan dari 52 responden, sebanyak 17 responden (32,7 %) menyatakan netral, 16 responden (30,8 %) menyatakan cukup berkeinginan, 10 responden (19,2 %) menyatakan sangat berkeinginan, 6 responden (11,5 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 3 responden (5,8 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah menggunakan jasa apabila pasien sakit kembali pasien berkeinginan menggunakan jasa rawat inap karena biaya sebanding dengan pelayanan yang dikeluarkan pasien.

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai saran dari keluarga dari 52 responden, sebanyak 19 responden (36,5 %) menyatakan netral, 15 responden (28,8 %) menyatakan cukup berkeinginan, 9 responden (17,3 %) menyatakan sangat berkeinginan, 5 responden (9,6 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 4 responden (7,7 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah menggunakan jasa apabila pasien sakit kembali pasien berkeinginan menggunakan jasa rawat inap kembali karena adanya desakan. / saran dari keluarga.

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai merekomendasikan dari 52 responden, sebanyak sebanyak 19 responden (36,5 %) menyatakan cukup berkeinginan, 14 responden (26,9 %) menyatakan netral, 11 responden (21,2 %) menyatakan sangat berkeinginan, 5 responden (9,6 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 3 responden (5,8 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah menggunakan jasa apabila pasien berkeinginan

merekomendasikan pada pihak lain mengenai apa yang dialaminya di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

### 4.3 Analisis Kuantitatif

#### 4.3.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap item-item variabel kualitas jasa, nilai jasa dan perilaku purna penggunaan jasa dapat dibaca pada tabel 4.9 berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Validitas**

Indikator	nilai r	r tabel	Keterangan
Kualitas jasa ( $X_1$ )			
X <sub>1.1</sub>	0,391	0,279	Valid
X <sub>1.2</sub>	0,408	0,279	Valid
X <sub>1.3</sub>	0,608	0,279	Valid
X <sub>1.4</sub>	0,585	0,279	Valid
X <sub>1.5</sub>	0,589	0,279	Valid
X <sub>1.6</sub>	0,649	0,279	Valid
X <sub>1.7</sub>	0,415	0,279	Valid
X <sub>1.8</sub>	0,524	0,279	Valid
X <sub>1.9</sub>	0,424	0,279	Valid
X <sub>1.10</sub>	0,450	0,279	Valid
X <sub>1.11</sub>	0,392	0,279	Valid
Nilai Jasa ( $X_2$ )	0,781	0,279	Valid
Perilaku Purna ( $y$ )			
Y.1	0,400	0,279	Valid
Y.2	0,884	0,279	Valid
Y.3	0,850	0,279	Valid
Y.4	0,815	0,279	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap variabel kualitas jasa dan nilai jasa, ternyata diperoleh nilai r lebih besar dari r tabel sehingga keseluruhan variabel dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan pada proses penghitungan selanjutnya.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap indikator-indikator dari variabel kualitas jasa dan nilai jasa diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Reliabilitas**

Indikator	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas jasa ( $X_1$ )	0,7158	Reliabel
Nilai Jasa ( $X_2$ )	0,8240	Reliabel
Perilaku Purna (Y)	0.7877	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diperoleh nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 (Nunnally dalam Imam Ghozali, 2005: 42) sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam keadaan reliabel dan dapat dilanjutkan pada proses penghitungan selanjutnya.

### 4.3.3 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y) yang dapat dilihat pada lampiran diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Perhitungan Regresi Linier Berganda antara Kualitas Jasa dan**  
**Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

Keterangan	Koefisien Regresi	Standart Error	t hitung	Sign
Konstanta	22,845	4,126		
Kualitas jasa	0,744	0,092	8,060	0,000
Nilai jasa	1,150	0,400	2,874	0,000
F hitung	39,265			0,000
R <sup>2</sup>	0,616 ⇒ 61,6 %			
Adjusted R <sup>2</sup>	0,600 ⇒ 60 %			

Sumber : Lampiran (Hasil Perhitungan SPSS)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 22,845 + 0,744 X_1 + 1,150 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi berganda tersebut di atas menunjukkan bahwa

- $b_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) sebesar 0,744 mempunyai arti bahwa jika kualitas jasa ( $X_1$ ) semakin meningkat, sedangkan nilai jasa ( $X_2$ ) dalam keadaan tetap maka perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) akan meningkat.
- $b_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 1,150 mempunyai arti bahwa jika nilai jasa ( $X_2$ ) semakin meningkat, sedangkan kualitas jasa ( $X_1$ ) dalam keadaan tetap maka perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) akan meningkat.

Dengan demikian secara keseluruhan kualitas jasa dan nilai jasa mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku purna penggunaan jasa.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan

jasa (Y). Melalui perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 11,5 dapat diketahui sebagai berikut :

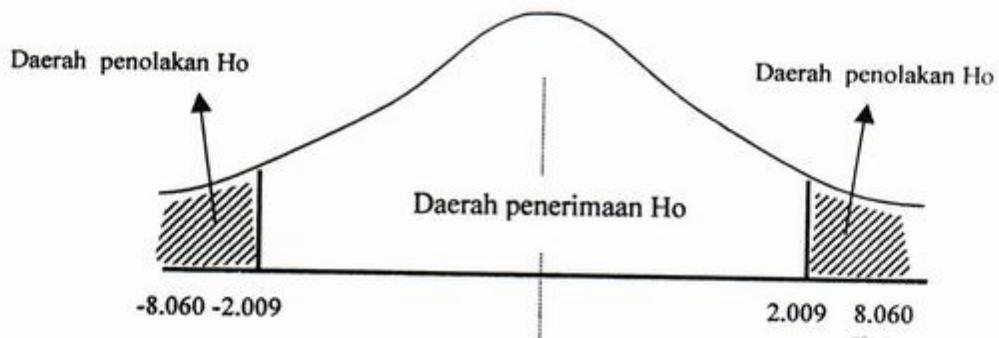
▪ **Pengujian Pada Variabel Kualitas Jasa**

Perumusan hipotesis :

$H_0 : \beta_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y).

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y).

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk  $X_1$  adalah 8,060. Dengan menggunakan *level significance* (taraf signifikan) sebesar 5 % dan *df (degree of freedom)* =  $n - 2 = 52 - 2 = 50$  diperoleh nilai t tabel sebesar 2,009 yang berarti bahwa nilai t hitung = 8.060 lebih besar daripada nilai t tabel = 2,009. Sedangkan signifikansi t sebesar 0,000 yang kurang dari 5 % ( $\alpha < 0,05$ ) menandakan bahwa kualitas jasa ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y), artinya apabila kualitas jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan diduga kualitas jasa ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y) pada rumah sakit dapat diterima.



**Gambar 4.1**  
**Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa terhadap**  
**Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

▪ **Pengujian Pada Variabel Nilai Jasa**

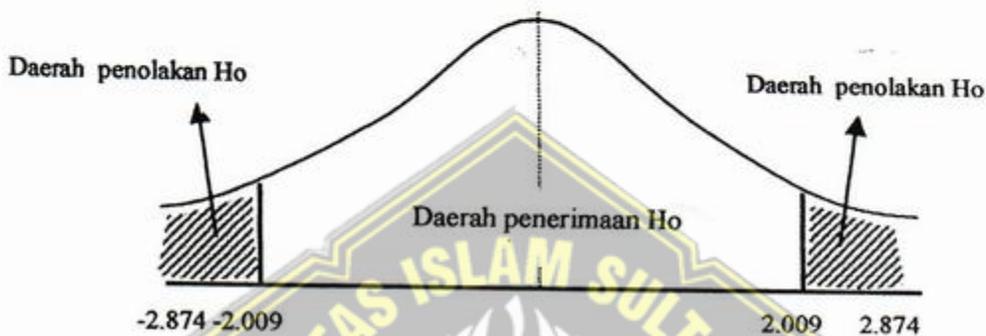
Perumusan hipotesis :

$H_0 : \beta_2 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara nilai jasa ( $X_2$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

$H_a : \beta_2 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara nilai jasa ( $X_2$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $t$  hitung untuk  $X_2$  adalah 2,874. Dengan menggunakan *level significance* (taraf signifikan) sebesar 5 % dan *df* (*degree of freedom*) =  $n - 2 = 52 - 2 = 50$  diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 2,009 yang berarti bahwa nilai  $t$  hitung = 2,874 lebih besar daripada nilai  $t$  tabel = 2,009. Sedangkan signifikansi  $t$  sebesar 0,000 yang kurang dari 5 % ( $\alpha < 0,05$ ) menandakan bahwa nilai jasa ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ), artinya apabila nilai jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa sehingga dapat disimpulkan

bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan diduga nilai jasa ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) pada rumah sakit dapat diterima.



Gambar 4.2  
Daerah Penerimaan Variabel Nilai Jasa terhadap  
Perilaku Purna Penggunaan Jasa

## 2. Uji F

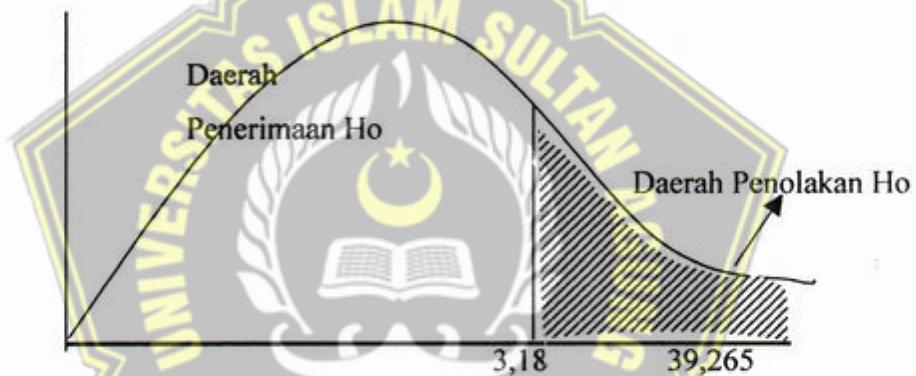
Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) digunakan pengujian dengan uji F.

Perumusan hipotesis :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

$H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 11,5 diperoleh F hitung sebesar 48,818 dengan signifikansi sebesar  $= 0,000 < 0,05$  dan  $df$  (*degree of freedom*)  $= n - k - 1 = 49$  diperoleh nilai F tabel sebesar 3,18 sehingga nilai F hitung  $= 39,265 >$  dari F tabel  $= 3,18$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan diduga kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) pada rumah sakit dapat diterima.



**Gambar 4.3**  
**Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa dan Nilai Jasa**  
**terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

#### 4.5 Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui variasi perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0,600 yang berarti bahwa 60 % perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) dipengaruhi oleh kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) atau dapat dikatakan bahwa variasi perilaku purna penggunaan jasa dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ )

sebesar 60 % sedangkan sisanya sebesar 40 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.6 Pembahasan

Beberapa dari hasil penelitian ini menunjukkan sesuai dengan yang diharapkan dan dihipotesiskan. Hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa kualitas jasa dan nilai jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan baik terhadap kualitas jasa. Hal ini memberikan gambaran bahwa pihak rumah sakit telah memberikan kualitas pelayanan secara maksimal sehingga konsumen akan merasa puas.

Bagi pasien yang menjalani rawat inap, mereka akan mendapatkan perawatan yang maksimal dan perhatian khusus sehingga proses penyembuhan pasien benar-benar dipantau secara periodik, mulai dari waktu makan dan minum obat, pemeriksaan tensi darah, pemeriksaan suhu badan serta tindakan-tindakan lain yang dirasa perlu seperti pemasangan infus yang harus selalu diperhatikan, perlunya tambah darah atau rontgen dan hal-hal lain yang berfungsi untuk menunjang penyembuhan. Adapun bagi pasien yang membutuhkan perawat, bila ternyata tidak dijumpai petugas yang jaga dapat memanggil perawat dengan cara menekan tombol yang disediakan bagi setiap pasien.

Lovelock (1987) dalam Evans dan Berman (1990) yang dikutip oleh Nasution (2004: 11) menyatakan bahwa pada industri jasa yang memerlukan keterampilan

tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa. Demikian pula pengguna jasa di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, konsumen menginginkan penawaran jasa dari ahli yang profesional, karena jasa yang diharapkan tersebut berkaitan dengan keselamatan jiwa seseorang. Mereka tentu tidak akan percaya begitu saja serta menyerahkan keselamatan jiwanya bila ternyata dokter dan paramedis (perawat) yang bertugas memberikan jasa tidak memiliki keahlian dan keterampilan yang memadai. Dalam hal inilah, kualitas jasa yang dimiliki oleh petugas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dituntut semaksimal mungkin, misalnya : dokter dan perawat memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat, kebersihan, keamanan dan kenyamanan lingkungan benar-benar diperhatikan, serta pelayanan UGD dan Apotik yang siap melayani selama 24 jam sehingga mereka dapat melakukan hal-hal yang diinginkan pasien untuk mendapatkan kesembuhan. Namun, semuanya tidak lepas dari takdir dan kuasa Tuhan karena manusia hanya berencana sehingga segala sesuatunya diserahkan pada Tuhan.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas jasa maka keinginan pasien untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang semakin tinggi dan pasien atau konsumen mempunyai keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap kepada pihak lain.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Hal ini didukung oleh pengujian variabel kualitas jasa sebesar  $t = 8,060$  dengan signifikansi sebesar

0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas jasa ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku punma penggunaan jasa di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian variabel nilai jasa menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan manfaat yang diperoleh sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan pasien. Hal ini memberikan gambaran bahwa tujuan utama seseorang menggunakan jasa yang ditawarkan Rumah Sakit Islam Agung Semarang adalah untuk mendapatkan kesembuhan bagi seorang pasien yang tengah menderita penyakit, dan harapan mereka terpenuhi apabila penyakit yang diderita pasien dapat disembuhkan. Dengan demikian tujuan seseorang untuk berobat adalah untuk mendapatkan nilai jasa atau manfaat sesuai dengan pengorbanan yang telah dilakukan, dalam hal ini pengorbanan berupa sejumlah biaya yang harus dibayarkan atas jasa yang dirasakan tersebut. Nilai jasa yang dirasakan pasien diukur melalui manfaat yang diperoleh pasien serta besarnya pengorbanan (biaya) yang harus dikeluarkan, sehingga konsumen atau pasien akan merasa puas meskipun harus mengeluarkan sejumlah biaya selama konsumen atau pasien mendapatkan manfaat berupa kesembuhan dari penyakit yang diderita.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya nilai jasa maka keinginan pasien untuk menggunakan jasa rawat inap diwaktu yang akan datang semakin tinggi. Jika nilai bagi pelanggan (manfaat) yang diperoleh pasien tinggi, maka pasien cenderung memutuskan untuk berobat di rumah sakit tersebut dan sebaliknya jika

nilai bagi pelanggan (manfaat) yang diperoleh pasien rendah, maka pasien cenderung berpindah jasa yaitu dengan beralih ke rumah sakit lain.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Hal ini didukung oleh hasil pengujian variabel nilai jasa sebesar  $t = 2,874$  dengan signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila nilai jasa ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Verwati (2000) dalam penelitian pada salah satu rumah sakit swasta di Semarang memberikan hasil bahwa nilai bagi pelanggan dan lingkungan individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikatnya sebesar  $F \text{ hitung} = 39,265$  dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan secara simultan (bersama-sama) antara kualitas jasa dan nilai jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa.

Berdasarkan analisis kuantitatif dengan regresi berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi nilai jasa (1,150) lebih tinggi dibanding dengan koefisien regresi kualitas jasa (0,744). Hal ini menggariskan bahwa para petugas paramedis (dokter, bidan maupun perawat) serta petugas nonparamedis (tenaga administrasi dan karyawan lain) benar-benar menghargai nyawa, kesehatan dan kesembuhan pasien

sehingga berdasarkan keterampilan dan keahlian yang mereka miliki, dengan sekuat tenaga mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Kesungguhan ini tercermin dari sikap petugas administrasi yang melayani pasien pada saat awal mendaftarkan diri, keramahan perawat dalam mendeteksi awal atas penyakit yang diterima pasien serta kecermatan dokter dalam melakukan pemeriksaan sehingga program penyembuhan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan pengobatan yang dikeluarkan pasien dan pasien mendapatkan manfaat kesembuhan atas penyakit yang diterimanya.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai  $Adjusted R Square$  ( $Adjusted R^2$ ) yaitu sebesar 0,600. Hal ini berarti bahwa 60 % perilaku punya penggunaan jasa dipengaruhi oleh kualitas jasa dan nilai jasa sedangkan sisanya sebesar 40 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini konsisten dengan pernyataan Olson dan Dover dalam Tjiptono (1996: 1769) bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba / mengikuti jasa yang dijadikan standar / acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Setiap pasien dalam mendapatkan perawatan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan / manfaat yang diterima. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Pelanggan yang menikmati jasa akan mengembangkan sikap yang mendukung (*favorable*) jasa tersebut, misalnya

sehingga berdasarkan keterampilan dan keahlian yang mereka miliki, dengan sekuat tenaga mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Kesungguhan ini tercermin dari sikap petugas administrasi yang melayani pasien pada saat awal mendaftarkan diri, keramahan perawat dalam mendeteksi awal atas penyakit yang diderita pasien serta kecermatan dokter dalam melakukan pemeriksaan sehingga program penyembuhan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan pasien dan pasien mendapatkan manfaat kesembuhan atas penyakit yang dideritanya.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0,600. Hal ini berarti bahwa 60 % perilaku purna penggunaan jasa dipengaruhi oleh kualitas jasa dan nilai jasa sedangkan sisanya sebesar 40 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini konsisten dengan pernyataan Olson dan Dover dalam Tjiptono (1996: 1769) bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba / mengikuti jasa yang dijadikan standar / acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Setiap pasien dalam mendapatkan perawatan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan / manfaat yang diterima. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Pelanggan yang menikmati jasa akan mengembangkan sikap yang mendukung (*favourable*) jasa tersebut, misalnya

dengan berkata positif tentang jasa, merekomendasikan jasa pada orang lain, setia kepada jasa dan bersedia membayar jasa dengan premium.

Demikian pula sebaliknya, apabila ternyata manfaat yang diperoleh lebih kecil dari harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Jasa yang gagal memenuhi fungsi sebagaimana yang diharapkan dapat dengan mudah menimbulkan sikap negatif (*unfavourable*) tentang jasa, pindah kepada perusahaan jasa lain (*switching brand of service*), dan mengajukan tuntutan kepada perusahaan melalui pihak luar. Sedangkan apabila manfaat yang dirasakan sama besarnya dengan harapan, artinya kenyataan yang diterima pasien sudah sesuai dengan harapan dan akan menggunakan jasa tersebut diwaktu yang akan datang.

Karakter penting dari sikap yang didasarkan pada pengalaman langsung tersebut adalah sikap yang biasanya dianut dengan keyakinan yang lebih kuat mengenai sikap terhadap jasa bila didasarkan pada pemakaian jasa dibandingkan bila hanya didasarkan pada informasi atau janji iklan saja. Hal tersebut secara teoritis dikonfigurasi ke dalam lima dimensi perilaku meliputi : kesetiaan kepada perusahaan jasa, keinginan untuk beralih jasa, kemauan untuk membayar lebih harga produk, respon lingkungan eksternal kepada penyelesaian masalah dan respon lingkungan internal kepada penyelesaian internal.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu jasa sebagai akhir dari suatu proses penyampaian jasa (*delivery service*) memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan akan jasa tersebut. Bagaimana perilaku pelanggan dalam mengekspresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan

reaksi pelanggan atau jasa yang telah dirasakan. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap pembelian dan penggunaan jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

Pada penelitian ini sebagian besar pasien berasal dari Kudus, Demak dan Jepara. Hal ini diduga karena citra Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kurang mendapat tempat di hati masyarakat Semarang. Kondisi ini semakin mengurangi ketidakpercayaan masyarakat sehingga konsumen lebih memilih rumah sakit lain untuk berobat.



## BAB V P E N U T U P

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada kualitas jasa nilai t hitung  $>$  nilai t tabel ( $8,060 > 2,009$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ .
- b. Terdapat pengaruh signifikan antara nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada nilai jasa nilai t hitung  $>$  nilai t tabel ( $2,874 > 2,009$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ .
- c. Terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Semakin baik kualitas jasa dan nilai jasa akan semakin meningkatkan perilaku purna penggunaan jasa terhadap keberadaan rumah sakit dari kalangan pasien apapun. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung  $>$  F tabel ( $39,265 > 3,18$ ).

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi kemajuan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Saran yang diberikan adalah :

1. Kualitas jasa yang ada selama ini sebaiknya lebih ditingkatkan lagi, apalagi kualitas jasa (0,744) lebih rendah dibandingkan dengan nilai jasa (1,150). Salah satu cara yang dilakukan pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas adalah dengan meningkatkan keahlian dan keterampilan dokter dan paramedis (perawat) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan perawatan dan menanggapi keluhan dari pasien, hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan studi banding dengan rumah sakit Islam lainnya yang berkapasitas lebih besar sehingga akan meningkatkan wawasan dan pengetahuan petugas terutama dokter dan perawat mengingat saat ini muncul kasus-kasus penyakit yang sulit disembuhkan, seperti : flu burung, penanganan gizi buruk dan Aids.. Selain itu pihak rumah sakit juga harus mampu meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin dengan cepat, tepat, dan akurat, kebersihan dan kenyamanan lingkungan benar-benar diperhatikan serta meningkatkan pelayanan UGD dan apotik yang siap melayani selama 24 jam.
2. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang boleh dikatakan kurang mendapat tempat di hati masyarakat Semarang sendiri mengingat mayoritas pasien berasal dari Demak, Kudus dan Jepara. Salah satu faktor karena lokasi yang jauh dipinggir kota serta jalan menuju rumah sakit sering terendam banjir, hal tersebut dapat diatasi dengan menyediakan diesel penyedot air dan pihak rumah sakit dapat bekerjasama dengan pemkot untuk mencari solusi masalah ini.

3. Pihak rumah sakit terus memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas jasa dan nilai jasa agar pasien yang telah berobat akan terus terjaga loyalitasnya sehingga suatu saat (meskipun tidak diharapkan) apabila menderita sakit akan memilih Rumah Sakit Islam Sultan Agung sebagai tempat berobat.
4. Untuk penelitian mendatang dapat ditambahkan variabel citra / image dari penyedia jasa yang mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa. Penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditemukan mayoritas pasien berasal dari Demak, Kudus, Jepara diduga karena citra Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kurang mendapat tempat dihati masyarakat kota Semarang sendiri.
5. Dengan adanya keterbatasan sampel pada penelitian ini yaitu sebesar 52 responden, adanya prosedur dari kepala ruangan yang menentukan boleh tidaknya penyebaran kuesioner pada setiap pasien yang dijadikan sampel, serta keterbatasan waktu yang diberikan dalam penyebaran kuesioner. Diharapkan di waktu yang akan datang pihak rumah sakit memberikan kelonggaran waktu kepada seorang peneliti dalam menyebarkan kuesioner agar kepuasan dan ketidakpuasan dari pasien dapat diketahui dengan jelas melalui penyebaran kuesioner yang lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS., 1993, *Statistik Sosial Ekonomi*, BPFE, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartline, Michael, 1994, *Employee Performance Cues in Hotel Service Environment : Influence on Perceived Service Quality, Value and Word-of-Mouth*, Louisiana State University, New York.
- Kotler, Philip, 1992, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid I*, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Munawaroh, M., 1999, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*, Tesis, Yogyakarta.
- Nasution, MN., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A., 1991, *Riset Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml A.V. dan Berry, LL., 1985, *a Conceptual Model of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 67, P 420-450.
- Purnama, Nursya'bani, 2002, *Analisis Kendala-kendala Potensial Penerapan Total Quality Service Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, No. 2, 2002, 170-187, Fak. Ekonomi, UII, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, 1990, *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 1997, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1993, *Metode Ramalan Kuantitatif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- , 2000, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta.

Verawati, 2000, *Pengaruh Nilai Bagi Pelanggan terhadap Proses Pengambilan Keputusan dalam Menggunakan Jasa Rumah Sakit*, Skripsi, Semarang.

Widodo, 1996, *Metodologi Penelitian*, Fakultas Ekonomi, Unissula, Semarang.





## DAFTAR PERTANYAAN

### Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Petunjuk pengisian:

Pilihlah salah satu jawaban dengan cara memberi tanda cek (√) dan isilah titik sesuai dengan keadaan yang sebenarnya :

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur : .....Tahun
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Pendapatan :  < Rp. 1.000.000  
 Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000  
 Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000  
 Rp. 2.000.001 - Rp. 2.500.000  
 Rp. 2.500.001 - Rp. 3.000.000  
 Lebih dari Rp. 3.000.000
4. Pekerjaan :  Pelajar / Mahasiswa  
 PNS  
 Swasta  
 Pensiunan  
 Lain-lain,.....
5. Pendidikan :  Tamat SLTP / Sederajat  
 Tamat SMU / Sederajat  
 Sarjana  
 Lain-lain,.....

## B. PERTANYAAN

### I. Kualitas Jasa

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat kemampuan Dokter dan Paramedis (Perawat) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Buruk
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat kepedulian Dokter dan Paramedis (Perawat) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang Baik
  - e. Buruk
3. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan Karyawan (Receptionist) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Buruk
4. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan Karyawan (Cleaning Servis) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Buruk

5. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan Karyawan (Satpam) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
- Sangat baik
  - Baik
  - Netral
  - Kurang baik
  - Netral
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan pelayanan ?
- Sangat cepat
  - Cepat
  - Netral
  - Lambat
  - Sangat Lambat
7. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan pelayanan ?
- Sangat tepat
  - Tepat
  - Netral
  - Tidak tepat
  - Sangat tidak tepat
8. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan lingkungan maupun ruangan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
- Sangat nyaman
  - Nyaman
  - Netral
  - Tidak nyaman
  - Sangat tidak nyaman
9. Bagaimana penilaian Anda terhadap kenyamanan lingkungan maupun ruangan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
- Sangat nyaman
  - Nyaman
  - Netral
  - Tidak nyaman
  - Sangat tidak nyaman

10. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Kurang baik
- e. Buruk

11. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan Apotik Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Kurang baik
- e. Buruk

## II. Nilai Jasa

1. Bagaimana penilaian Anda, apakah pengorbanan (uang, usaha, waktu) yang telah Anda keluarkan sudah sesuai dengan manfaat yang Anda peroleh dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Netral
- d. Kurang sesuai
- e. Tidak sesuai

## III. Perilaku Purna Penggunaan Jasa

1. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap ?

- a. Sangat berkeinginan
- b. Cukup berkeinginan
- c. Netral
- d. Kurang berkeinginan
- e. Tidak berkeinginan

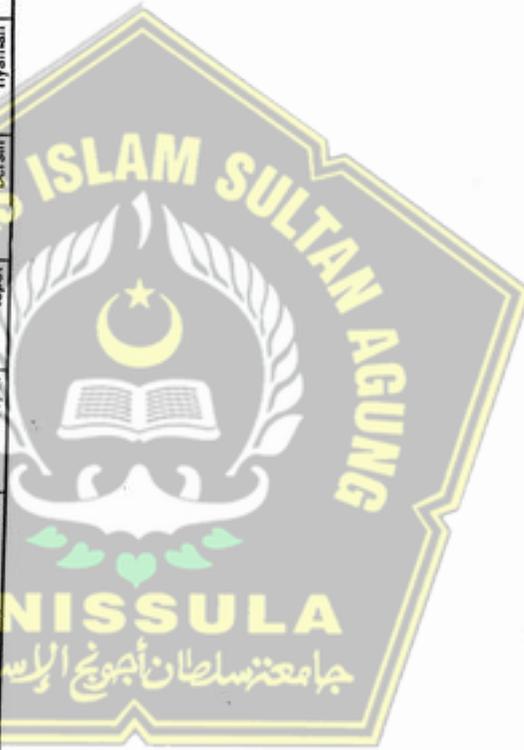
2. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima?
- Sangat berkeinginan
  - Cukup berkeinginan
  - Netral
  - Kurang berkeinginan
  - Tidak berkeinginan
3. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena saran maupun desakan dari keluarga ?
- Sangat berkeinginan
  - Cukup berkeinginan
  - Netral
  - Kurang berkeinginan
  - Tidak berkeinginan
4. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kepada pihak lain ?
- Sangat berkeinginan
  - Cukup berkeinginan
  - Netral
  - Kurang berkeinginan
  - Tidak berkeinginan
- 

identitas responden

	nama	usia	jk	pendpt	pdidikan	pekerjaa
1	Kartini	25	perempuan	550,000	pelajar / mahasiswa	Lain
2	Ninoya Fitriyana	18	perempuan	750,000	swasta	SMU
3	Siti Sugandini	35	perempuan	1,250,000	lain-lain	SLTP
4	Andi Susilo	20	laki-laki	850,000	swasta	SMU
5	Khamdan	28	laki-laki	450,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
6	Ginah	29	perempuan	650,000	lain-lain	SMU
7	Sri Hayati	24	perempuan	900,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
8	Wakhidah	23	perempuan	1,450,000	swasta	SMU
9	Fitri	35	perempuan	450,000	swasta	SMU
10	Nuning	33	perempuan	500,000	lain-lain	SLTP
11	Isnaeni	21	laki-laki	950,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
12	Isratun	19	perempuan	650,000	swasta	Lain
13	Anggoro	45	laki-laki	1,350,000	swasta	SMU
14	Rita	38	perempuan	1,500,000	lain-lain	SMU
15	Widyanto	45	laki-laki	550,000	lain-lain	SMU
16	Miati	46	perempuan	750,000	pelajar / mahasiswa	Lain
17	Riska	65	perempuan	1,250,000	swasta	Sarjana
18	Suminah	28	perempuan	450,000	swasta	Lain
19	Ayu Purnamasari	35	perempuan	850,000	pelajar / mahasiswa	SMU
20	Nur Istiqomah	31	perempuan	600,000	lain-lain	SMU
21	Sutikno	27	laki-laki	1,200,000	swasta	SLTP
22	Farida	45	perempuan	1,450,000	pelajar / mahasiswa	SMU
23	Ali S	19	laki-laki	950,000	lain-lain	SLTP
24	Ratih	27	perempuan	1,000,000	lain-lain	SMU
25	Murdiyanti	32	perempuan	550,000	swasta	SMU
26	Eko Hadi	22	laki-laki	900,000	lain-lain	SLTP
27	Nurdin	42	laki-laki	650,000	pensiunan	Sarjana
28	Ita	20	perempuan	1,300,000	lain-lain	SMU
29	Eni Setyowati	26	perempuan	450,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
30	Ratno	31	laki-laki	1,500,000	lain-lain	SMU
31	Eko	33	laki-laki	3,100,000	swasta	SMU
32	Sukasno	20	laki-laki	750,000	swasta	Lain
33	Monica Wijayanti	25	perempuan	500,000	swasta	SLTP
34	Ly Jia	21	perempuan	1,100,000	pelajar / mahasiswa	SMU
35	Eny	31	perempuan	500,000	PNS	Lain
36	Efi Kartikasari	27	perempuan	750,000	swasta	SLTP
37	Rukiyah	42	perempuan	500,000	lain-lain	SMU
38	Sunarto	35	laki-laki	950,000	swasta	SMU
39	Nuraini	38	perempuan	1,350,000	swasta	SMU
40	Anggraeni	46	perempuan	950,000	lain-lain	SLTP
41	Larasati	49	perempuan	500,000	PNS	Lain
42	Fandi	23	laki-laki	1,400,000	swasta	SLTP
43	Setiawan	40	laki-laki	500,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
44	Fajar	45	laki-laki	850,000	lain-lain	Lain
45	M Angga	47	laki-laki	450,000	lain-lain	SMU
46	Adi Setiawan	20	laki-laki	700,000	swasta	SMU
47	Wawan	41	laki-laki	1,250,000	lain-lain	SMU
48	Sarini	40	perempuan	950,000	pelajar / mahasiswa	Sarjana
49	Retno Wulendari	35	perempuan	650,000	lain-lain	Lain
50	Yanto	59	laki-laki	800,000	swasta	SMU
51	Yeni	48	perempuan	500,000	swasta	SLTP
52	Sri Haryani	42	perempuan	950,000	lain-lain	SMU

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11
1	baik	baik	netral	sangat baik	baik	cepat	sangat tepat	bersih	nyaman	baik	sangat baik
2	sangat baik	baik	baik	sangat baik	sangat baik	cepat	sangat tepat	netral	nyaman	baik	baik
3	baik	baik	netral	sangat baik	sangat baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	baik
4	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
5	baik	netral	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	baik
6	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	netral
7	baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tidak tepat	bersih	nyaman	baik	baik
8	sangat baik	baik	baik	baik	baik	cepat	sangat tepat	netral	tidak nyaman	kurang baik	baik
9	baik	baik	baik	baik	netral	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
10	baik	baik	baik	netral	baik	cepat	tepat	sangat bersih	tidak nyaman	baik	baik
11	sangat baik	sangat baik	sangat baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
12	baik	sangat baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
13	baik	sangat baik	baik	netral	baik	sangat cepat	sangat tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
14	baik	sangat baik	baik	baik	baik	netral	tepat	netral	nyaman	netral	baik
15	baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
16	sangat baik	baik	baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	netral
17	sangat baik	baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	netral
18	baik	baik	sangat baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
19	sangat baik	baik	netral	baik	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
20	sangat baik	sangat baik	baik	baik	baik	cepat	netral	bersih	nyaman	netral	baik
21	sangat baik	baik	netral	kurang baik	netral	cepat	netral	netral	sangat nyam	baik	baik
22	sangat baik	baik	netral	baik	netral	cepat	netral	netral	nyaman	baik	netral
23	baik	sangat baik	netral	baik	netral	netral	netral	netral	nyaman	baik	netral
24	sangat baik	baik	baik	baik	baik	cepat	netral	tidak bersih	nyaman	baik	netral
25	baik	baik	baik	sangat baik	baik	lambat	netral	bersih	nyaman	sangat baik	baik
26	baik	baik	netral	baik	kurang baik	cepat	netral	bersih	nyaman	baik	baik
27	baik	baik	baik	baik	netral	lambat	netral	bersih	nyaman	netral	baik
28	sangat baik	baik	baik	baik	netral	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
29	baik	baik	baik	baik	baik	netral	netral	bersih	nyaman	baik	baik
30	sangat baik	baik	baik	baik	baik	sangat cepat	tepat	bersih	sangat nyam	baik	sangat baik
31	sangat baik	baik	baik	baik	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
32	baik	baik	baik	baik	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
33	sangat baik	sangat baik	baik	netral	baik	cepat	tidak tepat	bersih	nyaman	baik	baik
34	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
35	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tidak tepat	bersih	nyaman	baik	netral
36	baik	baik	baik	baik	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
37	netral	netral	baik	netral	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
38	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	sangat tepat	sangat bersih	nyaman	baik	baik
						netral	tepat	bersih	nyaman	baik	netral

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11
39	baik	sangat baik	sangat baik	netral	baik	cepat	sangat tepat	bersih	nyaman	baik	baik
40	baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
41	sangat baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	sangat baik
42	sangat baik	sangat baik	baik	baik	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
43	baik	netral	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	netral
44	baik	sangat baik	baik	netral	baik	cepat	sangat tepat	sangat bersih	nyaman	baik	baik
45	sangat baik	baik	baik	baik	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	netral	kurang baik
46	baik	sangat baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	netral
47	baik	kurang baik	netral	baik	netral	lambat	tepat	netral	nyaman	baik	baik
48	sangat baik	baik	baik	sangat baik	netral	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
49	baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	netral
50	netral	baik	baik	sangat cepat	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
51	baik	netral	baik	netral	netral	netral	netral	netral	tidak nyaman	netral	netral
52	baik	baik	baik	netral	netral	cepat	tepat	netral	netral	baik	baik
			baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik



	x2	y.1	y.2	y.3	y.4
1	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
2	sangat sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
3	sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	netral	netral
4	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	netral	sangat berkeinginan
5	netral	netral	netral	netral	netral
6	sesuai	netral	netral	netral	netral
7	netral	cukup berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
8	sesuai	kurang berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
9	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
10	sesuai	sangat berkeinginan	netral	netral	netral
11	sangat sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
12	netral	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan
13	netral	cukup berkeinginan	netral	netral	netral
14	netral	netral	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
15	sesuai	tidak berkeinginan	netral	netral	sangat berkeinginan
16	netral	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
17	sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
18	sesuai	netral	netral	netral	netral
19	sangat sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
20	sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
21	- sesuai	netral	netral	netral	netral
22	netral	netral	netral	netral	netral
23	sesuai	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
24	tidak sesuai	kurang berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
25	sesuai	netral	netral	netral	sangat berkeinginan
26	netral	sangat berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
27	sesuai	netral	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
28	sangat sesuai	netral	netral	netral	cukup berkeinginan
29	sesuai	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
30	sesuai	sangat berkeinginan	netral	netral	cukup berkeinginan
31	sesuai	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
32	sesuai	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan
33	sesuai	netral	netral	netral	sangat berkeinginan

	x2	y.1	y.2	y.3	y.4
34	netral	netral	netral	netral	netral
35	netral	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
36	sesuai	tidak berkeinginan	netral	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan
37	netral	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	netral
38	sesuai	tidak berkeinginan	kurang berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
39	netral	netral	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
40	sesuai	netral	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
41	kurang sesuai	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
42	netral	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan
43	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
44	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan
45	sesuai	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
46	kurang sesuai	netral	sangat berkeinginan	netral	netral
47	sesuai	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	netral	netral
48	sesuai	netral	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	netral
49	kurang sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
50	netral	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	netral	sangat berkeinginan
51	netral	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
52	sesuai	netral	netral	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan



**Data Kualitatif**  
**Frequency Table**  
**Kualitas Jasa (X1)**

pelayanan dokter

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	2	3.8	3.8	3.8
baik	32	61.5	61.5	65.4
sangat baik	18	34.6	34.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

pelayanan paramedis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
netral	4	7.7	7.7	9.6
baik	34	65.4	65.4	75.0
sangat baik	13	25.0	25.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

pelayanan karyawan (receptionis)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	7	13.5	13.5	13.5
baik	38	73.1	73.1	86.5
sangat baik	7	13.5	13.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

pelayanan karyawan (cleaning servis)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
netral	9	17.3	17.3	19.2
baik	29	55.8	55.8	75.0
sangat baik	13	25.0	25.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**pelayanan karyawan (satpam)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
	netral	8	15.4	15.4	17.3
	baik	39	75.0	75.0	92.3
	sangat baik	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

**kecepatan pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lambat	3	5.8	5.8	5.8
	netral	12	23.1	23.1	28.8
	cepat	28	53.8	53.8	82.7
	sangat cepat	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

**ketepatan pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak tepat	3	5.8	5.8	5.8
	netral	10	19.2	19.2	25.0
	tepat	32	61.5	61.5	86.5
	sangat tepat	7	13.5	13.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

**kebersihan lingkungan & ruangan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak bersih	1	1.9	1.9	1.9
	netral	12	23.1	23.1	25.0
	bersih	35	67.3	67.3	92.3
	sangat bersih	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kenyamanan lingkungan & ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak nyaman	4	7.7	7.7	7.7
	netral	7	13.5	13.5	21.2
	nyaman	39	75.0	75.0	96.2
	sangat nyaman	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

pelayanan UGD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
	netral	10	19.2	19.2	21.2
	baik	35	67.3	67.3	88.5
	sangat baik	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

pelayanan Apotik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
	netral	12	23.1	23.1	25.0
	baik	34	65.4	65.4	90.4
	sangat baik	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

UNISSULA

جامعة سلطان أبوبوع الإسلامية

**Data Kualitatif**  
**Frequency Table**  
**Nilai Jasa (X2)**

**pengorbanan yang dikeluarkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak sesuai	1	1.9	1.9	1.9
kurang sesuai	3	5.8	5.8	7.7
netral	15	28.8	28.8	36.5
sesuai	29	55.8	55.8	92.3
sangat sesuai	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	



## Perilaku Purna Penggunaan Jasa (Y)

### keinginan menggunakan jasa rawat inap sesuai harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	10	19.2	19.2	19.2
	kurang berkeinginan	2	3.8	3.8	23.1
	netral	16	30.8	30.8	53.8
	cukup berkeinginan	14	26.9	26.9	80.8
	sangat berkeinginan	10	19.2	19.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

### keinginan menggunakan jasa rawat inap sebanding dengan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	6	11.5	11.5	11.5
	kurang berkeinginan	3	5.8	5.8	17.3
	netral	17	32.7	32.7	50.0
	cukup berkeinginan	16	30.8	30.8	80.8
	sangat berkeinginan	10	19.2	19.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

### keinginan menggunakan jasa rawat inap karena saran dari keluarga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	5	9.6	9.6	9.6
	kurang berkeinginan	4	7.7	7.7	17.3
	netral	19	36.5	36.5	53.8
	cukup berkeinginan	15	28.8	28.8	82.7
	sangat berkeinginan	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

### keinginan merekomendasikan pada pihak lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	5	9.6	9.6	9.6
	kurang berkeinginan	3	5.8	5.8	15.4
	netral	14	26.9	26.9	42.3
	cukup berkeinginan	19	36.5	36.5	78.8
	sangat berkeinginan	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

	nama	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.1	x1.1	x1	x2	y.1	y.2	y.3	y.4	y
1	Kartini	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	46	4	4	4	4	4	16
2	Ninoya Fitriyana	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	47	5	4	4	4	4	16
3	Siti Sugandini	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	45	4	5	4	3	3	15
4	Andi Susilo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	3	5	16
5	Khamdan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41	3	3	3	3	3	12
6	Ginah	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42	4	3	3	3	3	12
7	Sri Hayati	4	4	4	5	4	4	5	3	2	2	4	41	3	4	1	1	1	7
8	Wakhidah	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	42	4	2	4	4	4	14
9	Fitri	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	43	4	4	4	4	4	16
10	Nuning	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	44	4	5	3	3	3	14
11	Isnaeni	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	51	5	5	4	4	4	17
12	Iswatun	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	39	3	4	2	2	2	9
13	Anggoro	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3	4	3	3	3	13
14	Rita	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	42	4	1	3	3	5	12
15	Widyanto	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49	3	5	4	4	4	17
16	Miati	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	49	3	5	4	4	4	17
17	Riska	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	49	4	5	4	4	4	17
18	Suminah	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	42	4	3	3	3	3	12
19	Ayu Purnamasari	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	44	5	5	4	4	4	17
20	Nur Istiqomah	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	44	4	5	4	4	4	17
21	Sutikno	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	37	4	3	3	3	3	12
22	Farida	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	39	3	3	3	3	3	12
23	Ali S	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	42	4	1	5	5	5	16
24	Ratih	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	5	45	1	2	1	1	1	5
25	Murdiyanti	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	44	4	3	3	3	5	14
26	Eko Hadi	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	35	3	5	1	1	1	8
27	Nurdin	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	4	15
28	Ita	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	45	5	3	3	3	4	13
29	Eni Setyowati	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45	4	5	5	4	4	18
30	Ratno	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	45	4	5	3	3	4	15
31	Eko	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46	4	1	5	4	4	14
32	Sukasno	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	40	4	4	2	2	2	10
33	Monica Wijayanti	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44	4	3	3	3	5	14
34	Lydia	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42	3	3	3	3	3	12
35	Eny	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	3	1	5	5	5	16
36	Efi Kartikasari	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	41	4	1	3	5	4	13
37	Rukiyah	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	44	3	1	5	5	3	14
38	Sunarto	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	42	4	1	2	5	5	13
39	Nuraini	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	46	3	3	5	5	5	18
40	Anggraeni	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	47	4	3	5	5	5	18
41	Larasati	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	50	2	4	5	5	4	18
42	Fandi	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45	3	4	4	4	4	16
43	Setiawan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41	4	4	4	2	2	12
44	Fajar	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	46	4	4	5	5	5	19
45	M Angga	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	40	4	4	3	3	3	13
46	Adi Setiawan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	2	3	5	3	3	14
47	Wawan	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	37	4	1	1	2	3	7
48	Sarini	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	46	4	3	4	4	4	15
49	Retno Wulandari	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	45	2	4	3	3	5	15
50	Yanto	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	34	3	1	1	1	1	4
51	Yeni	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	39	3	1	1	1	1	4
52	Sri Haryani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	3	3	3	12

# Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	kualitas jasa
X1.1	1	.221	.206	.222	.056	.035	-.061	-.056	.331*	.284*	.045	.391**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)		.115	.142	.114	.695	.804	.670	.694	.016	.041	.752	.004
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.2	.221	1	.358**	.076	.160	.247	.052	.018	.132	-.061	.061	.408**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.115		.009	.593	.256	.077	.716	.898	.352	.670	.666	.003
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.3	.206	.358**	1	.210	.273	.477**	.153	.251	.115	.182	.182	.608**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.142	.009		.135	.050	.000	.279	.072	.418	.195	.197	.000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.4	.222	.076	.210	1	.363**	.397**	.238	.156	.105	.100	.194	.585**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.114	.593	.135		.008	.004	.089	.268	.458	.482	.169	.000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.5	.056	.160	.273	.363**	1	.317*	.291*	.351*	.082	.192	.172	.589**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.695	.256	.050	.008		.022	.036	.011	.562	.172	.224	.000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.6	.035	.247	.477**	.397**	.317*	1	.253	.263	.105	.161	.099	.649**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.804	.077	.000	.004	.022		.070	.060	.458	.255	.486	.000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.7	-.061	.052	.153	.238	.291*	.253	1	.326*	-.045	-.045	-.024	.415**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.670	.716	.279	.089	.036	.070		.018	.751	.751	.865	.002
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.8	-.056	.018	.251	.156	.351*	.263	.326*	1	.126	.259	.174	.524**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.694	.898	.072	.268	.011	.060	.018		.373	.063	.216	.000
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.9	.331*	.132	.115	.105	.082	.105	-.092	.126	1	.317*	.134	.424**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.016	.352	.418	.458	.562	.458	.516	.373		.022	.345	.002
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.10	.284*	-.061	.182	.100	.192	.161	-.045	.259	.317*	1	.153	.450**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.041	.670	.195	.482	.172	.255	.751	.063	.022		.279	.001
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.11	.045	.061	.182	.194	.172	.099	-.024	.174	.134	.153	1	.392**
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.752	.666	.197	.169	.224	.486	.865	.216	.345	.279		.004
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
kualitas jasa	.391**	.408**	.608**	.585**	.589**	.649**	.415**	.524**	.424**	.450**	.392**	1
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)	.004	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.002	.001	.004	.004
N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

\*: Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

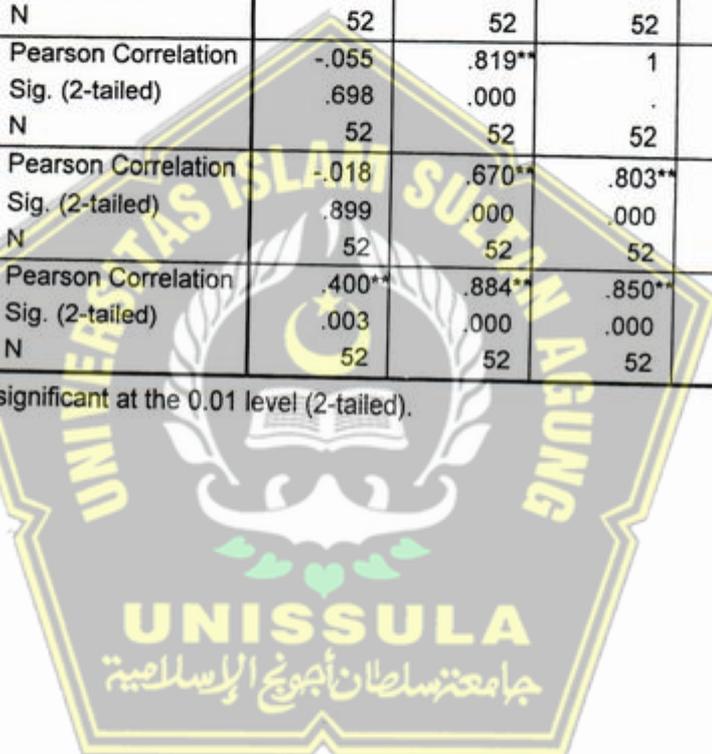
\*\* : Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Perilaku Purna Penggunaan Jasa (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Perilaku purna penggunaan jasa
Y.1	Pearson Correlation	1	.146	-.055	-.018	.400**
	Sig. (2-tailed)	.	.302	.698	.899	.003
	N	52	52	52	52	52
Y.2	Pearson Correlation	.146	1	.819**	.670**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.302	.	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
Y.3	Pearson Correlation	-.055	.819**	1	.803**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.698	.000	.	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
Y.4	Pearson Correlation	-.018	.670**	.803**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.899	.000	.000	.	.000
	N	52	52	52	52	52
Perilaku purna penggunaan jasa	Pearson Correlation	.400**	.884**	.850**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.
	N	52	52	52	52	52

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



## Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Jasa (X1)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	82.2692	44.9457	.3211	.7068
X1.2	82.4423	44.4476	.3278	.7048
X1.3	82.5769	43.4646	.5563	.6928
X1.4	82.5385	42.3318	.5111	.6880
X1.5	82.6923	43.4329	.5330	.6932
X1.6	82.7500	41.1716	.5750	.6793
X1.7	82.7500	43.9167	.3217	.7036
X1.8	82.7692	43.6320	.4572	.6964
X1.9	82.8269	44.1851	.3422	.7033
X1.10	82.6923	44.1388	.3749	.7017
X1.11	82.7500	44.6225	.3126	.7060
X1	43.2885	11.8956	1.0000	.6869

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 52.0

N of Items = 12

Alpha = .7158



## Hasil Uji Reliabilitas Perilaku Purna Penggunaan Jasa (Y)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

### Item-total Statistics

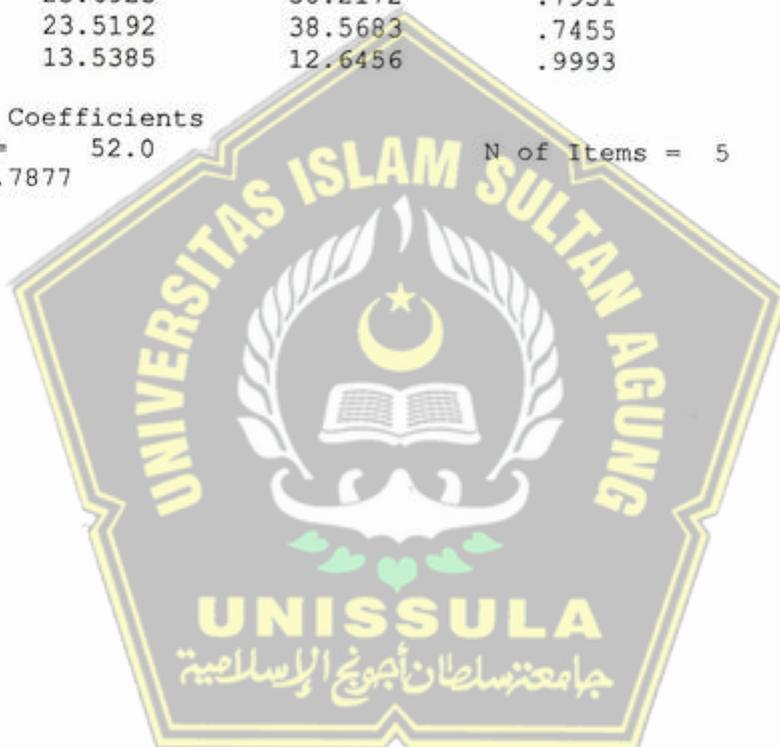
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y.1	23.8269	44.9302	.2273	-.8291
Y.2	23.6538	37.0935	.8370	.7094
Y.3	23.6923	38.2172	.7931	.7234
Y.4	23.5192	38.5683	.7455	.7309
Y	13.5385	12.6456	.9993	.6992

### Reliability Coefficients

N of Cases = 52.0

N of Items = 5

Alpha = .7877



## Hasil Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	nilai jasa, kualitas jasa <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Perilaku purna penggunaan jasa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 <sup>a</sup>	.616	.600	2.263

a. Predictors: (Constant), nilai jasa, kualitas jasa

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	402.091	2	201.046	39.265	.000 <sup>a</sup>
	Residual	250.890	49	5.120		
	Total	652.981	51			

a. Predictors: (Constant), nilai jasa, kualitas jasa

b. Dependent Variable: Perilaku purna penggunaan jasa

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.845	4.126		5.537	.000
	kualitas jasa	.744	.092	.717		
	nilai jasa	1.150	.400	.256		

a. Dependent Variable: Perilaku purna penggunaan jasa



65 / Sek

# YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG

Jl. Raya Kaligawe Kotak Pos 1235 Telp. (024) 6580019 (5 Saluran) Fax. (024) 6581928  
Email : rsisula@indosat.net.id  
SEMARANG

Bismillaahirrahmaanirrahlim

No. : 289/B/RSI-SA/XII/2005  
Lamp. : --  
Hal : Permohonan ijin riset

11 Dzulqo'dah 1426 H.  
Semarang, -----  
13 Desember 2005 M.

KEPADA  
YTH. DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNISSULA  
JL. RAYA KALIGAWA Km. 4  
SEMARANG.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menjawab surat Saudara Nomor : 1534/B.I/SA-E/XII/2005 tanggal 5 Desember 2005 perihal permohonan ijin riset di RS. Islam Sultan Agung

Dengan ini kami beritahukan bahwa R.S. Islam Sultan Agung dapat menerima permohonan Saudara untuk mahasiswa

Nama : GIGIH ENDAH WARDANI  
N I M : 04.202.7968  
Jurusan : MANAJEMEN

Guna mengadakan penelitian dengan judul Analisis pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna pengguna jasa (Studi kasus pada RS. Islam Sultan Agung. Semarang)

Dengan ketentuan

- Membayar biaya Administrasi yang besarnya sesuai dengan ketentuan/tarif Rp. 100.000,--/ orang,
- \* Menjaga tata tertib serta mentaati peraturan RS. Islam Sultan Agung
- Mendiskusikan dan mempresentasikannya di RSI. Sultan Agung.

Demikian untuk menjadikan periksa.

Billahittaufiq wal hidayah.  
Wassalamu'alaikum wr. wb.

RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG

  
**dr. H. MASYHUDI AM**

Direktur Pendidikan & Jang Med.

Tembusan :

1. Yth. Sdr. Gigih Endah Wardani
2. Yth. Bagian Perawatan RSI-SA
3. Yth. Bag. Keuangan RSI-SA
4. Arsip.

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t (t Tabel)

$\alpha$ untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
$\alpha$ untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.000	3.078	6.314	12.706	31.821	63.656
2	0.816	1.888	2.920	4.303	6.965	9.925
3	0.765	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	0.727	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	0.718	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	0.711	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	0.706	1.397	1.860	2.306	2.898	3.355
9	0.703	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	0.700	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	0.697	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	0.695	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	0.694	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	0.692	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	0.691	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	0.690	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	0.689	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	0.688	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	0.688	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	0.687	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	0.686	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	0.686	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	0.685	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	0.685	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	0.684	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	0.684	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	0.684	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	0.683	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	0.683	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
32	0.682	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
34	0.682	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
36	0.681	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
38	0.681	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
40	0.681	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
42	0.680	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
44	0.680	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
46	0.680	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
48	0.680	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
50	0.679	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	0.679	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	0.679	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	0.679	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	0.679	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	0.679	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	0.679	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	0.679	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	0.679	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	0.679	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	0.679	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
65	0.678	1.295	1.669	1.997	2.385	2.654
70	0.678	1.294	1.667	1.994	2.381	2.648
72	0.678	1.293	1.666	1.993	2.379	2.646
78	0.678	1.292	1.665	1.991	2.375	2.640
80	0.678	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639
82	0.677	1.292	1.664	1.989	2.373	2.637
90	0.677	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632
92	0.677	1.291	1.662	1.988	2.368	2.630
93	0.677	1.291	1.661	1.986	2.367	2.630
94	0.677	1.291	1.661	1.986	2.367	2.629
95	0.677	1.291	1.661	1.985	2.366	2.629
96	0.677	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628
97	0.677	1.290	1.661	1.985	2.365	2.627
98	0.677	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627
100	0.677	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626

Sumber : Statistika untuk Penelitian, Sugiyono (2000:287)

NILAI-NILAI UNTUK DISTRIBUSI F (F Tabel)

UNTUK 5 %

$v_2 = dk$ penyebut	$v_1 = dk$ pembilang					
	1	2	3	4	5	6
1	161.45	199.50	215.71	224.50	230.16	233.09
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87
8	5.32	4.48	4.07	3.84	3.69	3.58
9	5.12	4.28	3.86	3.63	3.48	3.37
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40
34	4.13	3.28	2.89	2.65	2.49	2.38
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32
44	4.06	3.21	2.82	2.59	2.43	2.31
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28
52	4.03	3.18	2.79	2.55	2.39	2.28
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19

Sumber : Statistika Untuk Penelitian, Sugiyono (2000 : 293)

TABEL  
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT ( r Tabel)

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Statistik Untuk Penelitian, Sugiyono, 2001

II. PEMBIMBING : Nurhidayati SE, M.si  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purba Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)

No.	Tanggal Konsultasi	T. Tangan Pembimbing		Keterangan
		I	II	
1.	23 Nov 05'			Disetujui awal
2.	25 Nov 05'			Disetujui proposal
3.	28 Nov 05'			Revisi proposal
4.	23 Januari 06'			Acc. proposal
5.	25 Januari 06'			Bab I, II, III
6.	27 Januari 06'			Revisi
7.	1 Februari 06'			lanjut cari data lapangan
8.	3 Februari 06'			Bab IV
9.	8 Februari 06'			Revisi bab IV
10.	16 Februari 06'			Bab V
11.	20 Februari 06'			Revisi Bab V
12.	23 Februari 06'			checking akhir
13.	27 Februari 06'			Acc skripsi

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN NILAI JASA  
TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA  
PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**S K R I P S I**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**



**GIGIH ENDAH WARDANI**

**NIM : 04.202,7968**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
S E M A R A N G  
2006**

## ABSTRAKSI

**Gigih Endah Wardani, 04.202.7968, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dibimbing oleh Nurhidayati, SE, MSi.**

Perusahaan jasa memasarkan berbagai macam jenis atribut-atribut jasa pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persaingan yang semakin ketat mempengaruhi bisnis jasa untuk menemukan strategi baru yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang memuaskan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan jasa dan nilai jasa bagi pelanggan. Dengan demikian kualitas jasa dan nilai jasa sangat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Adakah pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa secara parsial maupun secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas kamar pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berjumlah 61 kamar terdiri dari kelas VIP: 18 kamar, kelas IA: 9 kamar, kelas IB: 9 kamar, kelas II: 7 kamar dan kelas III: 18 kamar, selanjutnya sampel diambil secara *purposive sampling*. Akan tetapi berdasarkan penyebaran kuesioner dalam penelitian ini pada 100 responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, ternyata hanya 65 responden yang mengembalikan kuesioner. Akan tetapi terdapat 13 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena jawaban tidak lengkap sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden, sehingga sampel yang digunakan adalah 52 responden.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS dalam proses penghitungannya maka diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada kualitas jasa nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel ( $8,060 > 1,677$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ .
- b. Terdapat pengaruh signifikan antara nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada nilai jasa nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel ( $2,874 > 1,677$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Semakin baik kualitas jasa dan nilai jasa akan semakin meningkatkan perilaku purna penggunaan jasa terhadap keberadaan rumah sakit dari kalangan pasien apapun. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $39,265 > 3,18$ ).

## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : GIGIH ENDAH WARDANI  
NIM : 04.202.7968  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN  
NILAI JASA TERHADAP PERILAKU PURNA  
PENGUNAAN JASA PADA RUMAH SAKIT  
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
DOSEN PEMBIMBING : NURHIDAYATI, SE, MSi

Semarang, Februari 2006

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Nurhidayati, SE, MSi



**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN NILAI JASA**  
**TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA**  
**PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Gigih Endah Wardani

NIM : 04.202.7968

Telah dipertahankan didepan Penguji

Pada tanggal : 8 Maret 2006

**Susunan Tim Penguji :**

Pembimbing Utama,



Nurhidayati SE, MSi

Anggota Tim Penguji Lain :



1. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

جامعة سلطان ابي جعفر الإسلامية  
UNISSUL



2. Dra. Hj. Nunung Ghoniyah, MM

Mengetahui,  
Kajur Mahajemen



Heru Sulistyono, SE, MSi

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Gigih Endah Wardani**  
NIM : **04.202.7968**

Menyatakan dihadapan Tim Penguji Skripsi, bahwa skripsi dengan judul :  
“**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung**” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal : 8 Maret 2006, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

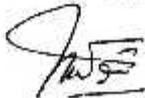
Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang saya aku seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Semarang, 8 Maret 2006

  
Gigih Endah Wardani

### Susunan Tim Penguji :

Pembimbing Utama,



Nurhidayati SE, MSi

Anggota Tim Penguji Lain :



1. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



2. Dra. Hj. Nunung Ghoniyah, MM

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ∞ Tidak ada yang lebih berharga di dunia selain hidup ditengah-tengah orang yang mencintai dan menyayangi dengan tulus.
- ∞ Kita hidup dari apa yang kita dapatkan tetapi kita membuat hidup dari apa yang kita berikan
- ∞ " Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan masing-masing yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat "

(QS. Al-Baqoroh : 277)



### PERSEMBAHAN

Dengan sembah sujud syukur, kupersembahkan keberhasilanku ini kepada keluargaku, terutama Ayah (Alm), ibu, adik dan keluarga besarku di Cepu dan Malang yang selalu berdo'a demi keberhasilanku. Atas Hidayah Allah SWT, semoga keberhasilan ini akan menjadi suatu awal yang baik

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga diberi kesehatan, kesabaran, ilmu dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN NILAI JASA TERHADAP PERILAKU PURNA PENGGUNAAN JASA PADA RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG”**

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. M. Zulfa Kamal, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Nurhidayati SE, MSi selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak Widodo, SE, MSi yang telah memberikan ilmu metodologi penelitian secara kilat.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
5. Ayahanda tercinta Bapak Harijanto (Alm) yang semasa hidup telah memberikan kasih sayang, bimbingan serta semangat dan dorongan untuk

segera menyelesaikan skripsi dan menjadi yang terbaik. Semoga amal ibadahnya diterima disisi Allah SWT.

6. Bundaku tercinta Ibu Mugi Sulistioningsih dan Adikku tersayang De' Tiara Anggi Indriaswari yang memberikan semangat, dukungan moril dan do'anya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman terbaikku Farida, Martha, Enggah, Hety, Fityan, Endi, Ferdian serta mas Imam yang telah memberikan semangat dan dorongan bagi penulis.
8. Rekan-rekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, khususnya kelas B angkatan '02.
9. Crew perpustakaan Fakultas atau Universitas yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mencari buku-buku yang penulis perlukan.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**UNISSULA**

جامعة سلطان أبجوح الإسلامية

Semarang,

Februari 2006

**PENULIS**

**(Gigih Endah Wardani)**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAKSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Jasa .....	8
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.2 Kinerja atau Atribut Jasa .....	10
2.2 Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ).....	11
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12

2.4	Nilai Jasa ( <i>Service Value</i> ) .....	14
2.5	Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	17
2.6	Penelitian Terdahulu .....	19
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	20
2.8	Hipotesis .....	22

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian .....	23
3.2	Lokasi Penelitian .....	23
3.3	Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1	Karakteristik Jasa .....	23
3.3.2	Sampel .....	24
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.5	Sumber Data .....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.7	Definisi Operasional .....	27
3.8	Instrumen Pengukuran .....	28
3.9	Metode Analisis Data .....	29
3.9.1	Analisis Kualitatif .....	29
3.9.2	Analisis Kuantitatif .....	29

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden .....	33
4.1.1	Umur Responden .....	33
4.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	34
4.1.3	Pendapatan Responden .....	34
4.1.4	Pekerjaan Responden .....	35
4.1.5	Pendidikan Responden .....	35
4.2	Analisis Kualitatif .....	36
4.2.1	Variabel Kualitas Jasa .....	36
4.2.2	Variabel Nilai Jasa .....	40
4.2.3	Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	41
4.3	Analisis Kuantitatif .....	44
4.3.1	Uji Validitas .....	44
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	45
4.3.3	Analisis Regresi Berganda .....	45
4.4	Pengujian Hipotesis .....	46
4.5	Analisis Koefisien Determinasi .....	50
4.6	Pembahasan .....	51

## BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	58

## DAFTAR PUSTAKA

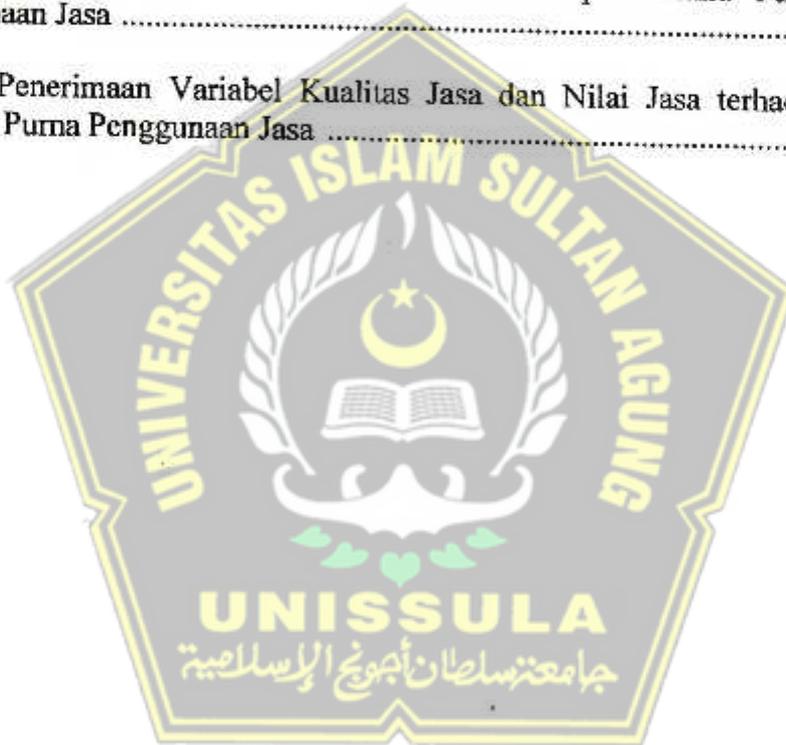
## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No.	Halaman	
3.1	Jumlah Sampel Berdasarkan Klasifikasi Kamar .....	25
3.2	Skala Penilaian Jawaban Responden .....	29
4.1	Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur .....	33
4.2	Jenis Kelamin Responden .....	34
4.3	Pendapatan Pasien (Responden) .....	34
4.4	Pekerjaan Pasien Rawat Inap (Responden) .....	35
4.5	Jumlah Responden Menurut Pendidikan .....	35
4.6	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Jasa .....	37
4.7	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Nilai Jasa .....	40
4.8	Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	42
4.9	Hasil Validitas .....	44
4.10	Hasil Reliabilitas .....	45
4.11	Perhitungan Regresi Linier Berganda antara Kualitas Jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....	46

## DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman		
2.1	Kerangka Pemikiran .....		22
4.1	Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....		48
4.2	Daerah Penerimaan Variabel Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....		49
4.3	Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa .....		50



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini, ditandai oleh semakin tajamnya persaingan antara perusahaan manufaktur yang menghasilkan barang dengan perusahaan jasa yang memberikan pelayanan. Sekarang ini selain perusahaan manufaktur, perusahaan jasa juga sangat diperlukan oleh konsumen, karena mereka memberikan pelayanan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen.

Perusahaan jasa memasarkan berbagai macam jenis atribut-atribut jasa pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persaingan yang semakin ketat mempengaruhi bisnis jasa untuk menemukan strategi baru yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan jasa dan nilai jasa bagi pelanggan (Hartline, 1994: 1). Pada saat sekarang ini tidak sedikit perusahaan jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan perilaku purna penggunaan jasa yang secara operasional dapat dilakukan dengan cara mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya.

Menurut Lupiyoadi (2001: 148), bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya (*service quality*) yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan (*consumer expectation*). Harapan pelanggan bervariasi dari pelanggan satu dengan

pelanggan lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Menurut Tjiptono (1996: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik serta memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan tidak baik dan tidak memuaskan. Dengan demikian kualitas jasa juga sangat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa, dimana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan serta merupakan reaksi pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut lagi ataukah tidak.

Selain kualitas jasa, nilai jasa (*service value*) bagi pelanggan juga sangat menentukan perilaku purna penggunaan jasa (Hartline, 1994: 4). Nilai jasa dapat diartikan sebagai sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap penggunaan suatu jasa sebagai konsekuensi dari pengorbanan yang telah dikeluarkan dalam upaya memenuhi kebutuhannya (Tjiptono, 1994: 43). Pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan meliputi uang, usaha dan waktu. Setiap pelanggan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan atau manfaat yang diterima. Jika manfaat yang diterima pelanggan lebih tinggi dari harapan maka pasien merasa puas, sehingga akan semakin tinggi keinginan pelanggan dalam memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu jasa sebagai akhir dari suatu proses penggunaan jasa memberikan dampak tersendiri terhadap perilaku pelanggan. Bagaimana perilaku purna penggunaan jasa tersebut mengekspresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pelanggan terhadap jasa yang telah dirasakan.

Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap penggunaan jasa merupakan hasil dari pengalaman sebelumnya. Karakter penting dari sikap yang didasarkan pada pengalaman langsung adalah sikap yang biasanya dianut dengan keyakinan yang lebih kuat mengenai sikap terhadap jasa bila didasarkan pada pemakaian jasa dibandingkan bila hanya didasarkan pada informasi atau janji iklan saja.

Penelitian ini mengambil obyek pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Dengan berdirinya Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dapat membantu pelayanan kesehatan masyarakat di Semarang dan sekitarnya. Dalam menghadapi kondisi persaingan yang sangat tajam Rumah Sakit Islam Sultan Agung telah berusaha memprioritaskan kualitas pelayanan jasa dan nilai jasa yang akan diterima oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut kembali dan perilaku lainnya yang menggambarkan reaksi pasien atas pelayanan rumah sakit yang telah dirasakan.

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dipadukan dengan sumber daya yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut yang dimulai

dengan pelayanan calon pasien (pra penyembuhan), selama perawatan (proses) dan ketika pasien meninggalkan rumah sakit (pasca penyembuhan). Sangat penting bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien dan manajemen Rumah Sakit perlu mendapatkan input dari pasien berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected service*). Kondisi tersebut diatas sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas jasa dan nilai jasa bagi pasien.

Namun realitas yang ada terjadi beberapa perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas jasa dan nilai jasa yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Apalagi didukung lokasi yang terletak dipinggir kota dan kondisi jalan yang selalu tergenang banjir dimusim hujan mengakibatkan konsumen dari kota Semarang memilih rumah sakit lain dalam rangka pengobatannya. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung telah berupaya melakukan pembenahan dengan membangun gedung baru, meningkatkan kualitas sumber daya (terutama dokter dan perawat) sehingga dengan peningkatan pelayanan tersebut mampu merealisasikan keinginan dan harapan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

**“Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
2. Adakah pengaruh nilai jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
3. Adakah pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksud agar permasalahan yang dibatasi tidak menyimpang dari masalah yang diteliti sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti maksud dan tujuan dari penelitian ini. Banyak faktor yang mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa. Namun dalam penelitian ini dibatasi pada :

### A. Kualitas jasa meliputi :

- 1) Profesionalisme SDM rumah sakit meliputi kemampuan dokter, paramedis (perawat) dan pelayanan karyawan
- 2) Kepedulian dokter dan paramedis (perawat)
- 3) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan
- 4) Kebersihan,kenyamanan lingkungan dan ruangan
- 5) Kelengkapan fasilitas (Unit Gawat Darurat / UGD, Apotik)

B. Nilai jasa meliputi :

- 1) Pengorbanan yang harus dikeluarkan oleh pasien (uang, usaha dan waktu)

C. Perilaku purna penggunaan jasa meliputi :

- 1) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap.
- 2) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima.
- 3) Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena saran maupun desakan dari keluarga.
- 4) Keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap kepada pihak lain.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
2. Untuk menganalisis pengaruh nilai jasa secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

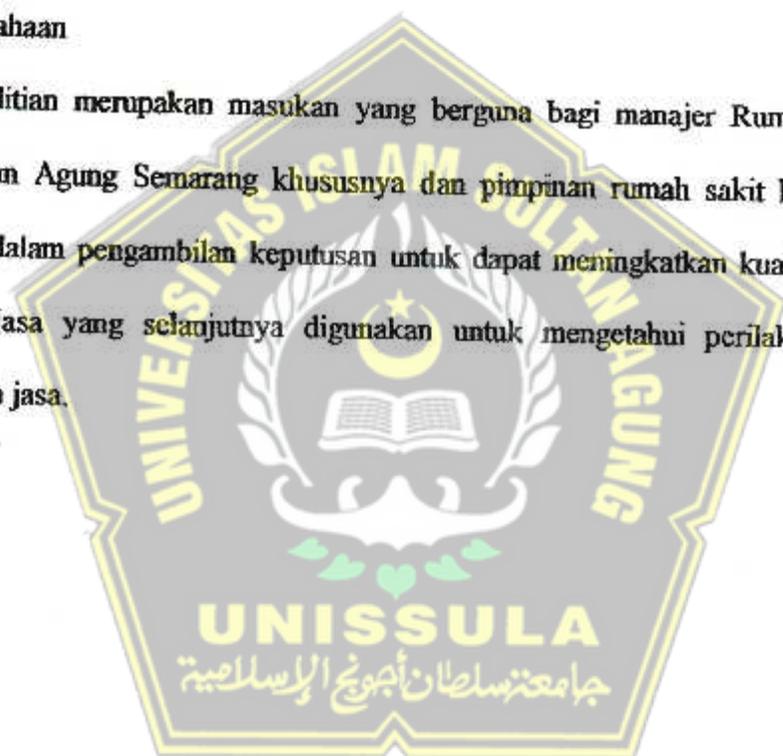
## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1) Bagi Pengembangan Akademis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya, yang meneliti masalah yang sama. Serta digunakan sebagai input dalam pengembangan akademis.

### 2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian merupakan masukan yang berguna bagi manajer Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang khususnya dan pimpinan rumah sakit lain pada umumnya dalam pengambilan keputusan untuk dapat meningkatkan kualitas jasa dan nilai jasa yang selanjutnya digunakan untuk mengetahui perilaku purna penggunaan jasa.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Jasa

Secara teoritis, sebenarnya tidak ada definisi luas tentang jasa yang digunakan oleh para pemasar. Kenyataannya sulit diketahui tentang batas-batas yang jelas antara organisasi atau unit dengan organisasi yang menawarkan jasa.

Definisi jasa menurut Kotler (1992: 126) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Perusahaan jasa perlu menyadari bahwa calon pemakai jasa bukan sekedar memberi jasa sebagaimana ditawarkan kepadanya, tetapi dibalik peristiwa pembelian itu perlu diketahui bahwa yang ingin dibeli jelas suatu jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut Berry seperti dikutip oleh Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono (1996: 5) mendefinisikan jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas), proses-proses dan unjuk kerja yang *intangible*. Walaupun demikian, wujud jasa bisa saja mencakup laporan akhir yang *tangible*, atau berupa materi-materi instruksional yang *tangible* untuk melakukan training karyawan. Jasa seorang dokter misalnya, meliputi menerima telepon dari calon pasien, pertemuan dengan si pasien, kemudian analisis problem pasien, lalu menuliskan hasil analisisnya dalam sebuah laporan. Semua yang dilakukan oleh dokter itu merupakan suatu seri dari *deeds*, proses-proses dan unjuk kerja. Hotel, rumah sakit dan bank dan lain-lainnya menawarkan hal yang secara prinsip sama, yang dimaksud untuk memuaskan konsumennya masing-masing.

### 2.1.1 Karakteristik Jasa

Sebelum memilih perusahaan jasa, konsumen terlebih dahulu harus mengetahui dan memperhatikan ciri-ciri khas yang terdapat pada organisasi tersebut serta jasa yang diberikan. Tanpa mengetahui ciri-ciri tersebut pelayanan yang diberikan oleh organisasi tidak akan mengena pada pasar sasaran (*target market*) karena yang dipasarkan adalah jasa, maka kita perlu mempertimbangkan empat karakteristik yang dimiliki oleh suatu jasa menurut Tjiptono (1996: 15) :

#### 1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak bisa diraba, dirasa, dilihat, didengar dan dicium sebelum ada transaksi pembelian. Jasa baru bisa dimanfaatkan dan dinikmati ketika jasa itu telah dikonsumsi.

#### 2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin. Namun apakah sumber itu hadir atau tidak produk fisik yang berwujud jasa tetap ada.

#### 3. Berubah-ubah (*Variability*)

Bidang jasa sesungguhnya sangat mudah berubah karena jasa ini sangat bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan.

#### 4. Daya tahan (*Perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan mantap, karena menghasilkan jasa dimuka adalah mudah.

### 2.1.2 Kinerja atau Atribut Jasa

Menyikapi kondisi persaingan yang semakin ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pengelola perusahaan jasa harus tahu hal-hal yang dianggap penting oleh para pengguna jasa, untuk itu perusahaan jasa harus mampu menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga memuaskan pelanggan.

Dalam kinerja (*performance*) terdapat beberapa jenis ukuran kinerja. Tiga ukuran kinerja menurut Supranto (1997: 224) adalah sebagai berikut :

1. Ukuran Kinerja Deskriptif

Menyediakan wawasan tentang operasi suatu sistem tanpa menilai kualitas dari operasi itu.

2. Ukuran Kinerja Evaluatif

Menyediakan suatu norma atau ukuran yang dipergunakan dalam pedoman untuk menilai situasi yang sebenarnya.

3. Ukuran Kinerja Ekonomis

Merupakan bagian dari kinerja evaluasi yang berlandaskan norma ekonomis.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemungkinan dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya membentuk formulasi strategi. Apabila kinerja atau pelaksana dinilai bagus atau baik berarti dapat memuaskan.

Keunggulan kinerja diperoleh dari keunggulan sumbernya. Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien rumah sakit), dapat ditinjau dari berbagai segi, diantaranya adalah :

1. Pelayanan Sumber Daya Manusia yang meliputi
  - a. Dokter
  - b. Paramedis
  - c. Karyawan
2. Pelayanan Lingkungan dan Ruangan
3. Kelengkapan Fasilitas

## 2.2 Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviokla (1997) dikutip Lupiyoadi (2001: 145), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan atas pendekatan kualitas pelayanan bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckoff dalam Tjiptono (1996: 59) kualitas jasa adalah tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan kata lain, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan mereka terima atau peroleh.

### 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam perkembangannya kualitas jasa dapat diringkas menjadi lima dimensi. Hal ini diungkapkan oleh Zeithml, Berry dan Pasuraman (1988) dalam Lupiyoadi (2001): 148) yang mana telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis-jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa. Kelima dimensi karakteristik kualitas jasa tersebut adalah :

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yang kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan

yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, sarana parkir, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

## 2. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

## 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

## 5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari

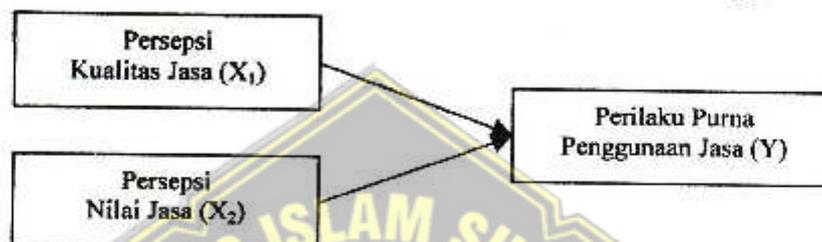
metoda analisis Manova diperoleh hasil bahwa kinerja jasa dari pegawai-pegawai Bell Staff tidak memiliki efek yang penting pada keseluruhan kualitas, nilai dan WOM (*Word-of-Mouth*) dan kinerja jasa dari resepsionis dan pegawai layanan kamar memiliki efek yang sangat penting pada keseluruhan kualitas, nilai dan WOM (*Word-Of-Mouth*).

2. Menurut Verawati (2000), dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh nilai bagi pelanggan terhadap proses pengambilan keputusan dalam menggunakan jasa rumah sakit", diperoleh hasil nilai bagi pelanggan dan lingkungan individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap proses pengambilan keputusan, hal tersebut dapat ditunjukkan dengan *chi-square* yang menghasilkan nilai uji yang signifikan pada seluruh faktor yang diujikan.

### 2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Olson dan Dover dalam (Tjiptono, 1996: 176) harapan pelanggan (dalam hal ini pasien) merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau mengikuti jasa yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Setiap pasien dalam mendapatkan perawatan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan atau manfaat yang diterima. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Demikian pula sebaliknya, apabila ternyata manfaat yang diperoleh lebih kecil dari harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Sedangkan apabila manfaat yang dirasakan sama besarnya dengan harapan, artinya kenyataan yang diterima pasien sudah sesuai dengan harapan.

Penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas jasa dan nilai jasa dapat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan gambar 2.1 dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa secara langsung dapat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa. Kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka akan meningkat pula keinginan pasien untuk memilih berobat di rumah sakit tersebut.

Nilai jasa yang diterima pelanggan secara langsung dapat mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa bagi seorang pasien. Nilai jasa disini merupakan perbedaan antara manfaat yang diterima pasien dari jasa yang dikonsumsi dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh pasien untuk mendapatkan manfaat tersebut. Sedangkan perilaku purna penggunaan jasa merupakan suatu kegiatan individu yang

secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan jasa yang ditawarkan. Jika manfaat yang diterima pasien lebih tinggi dari harapan, maka pasien tersebut akan merasa puas sehingga akan semakin tinggi keinginan pasien dalam memutuskan berobat. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa jika nilai bagi pelanggan (manfaat) yang diperoleh pasien tinggi, maka pasien cenderung memutuskan untuk berobat di rumah sakit tersebut, demikian pula sebaliknya.

## 2.8 Hipotesis

Dalam suatu penelitian, peranan hipotesis sangat penting. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga kualitas jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
2. Diduga nilai jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.
3. Diduga kualitas jasa dan nilai jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa pada rumah sakit.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh kebenaran suatu hal berdasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis tertentu dengan maksud untuk membuktikan kebenarannya.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *explanatory*. Menurut Singarimbun (1995: 5) penelitian *explanatory* atau penelitian penjelasan adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis dan penjelasan lebih dipokokkan pada sifat analisisnya.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis akan mendapatkan atau memperoleh suatu data yang berasal dari responden. Lokasi penelitian yang penulis teliti adalah Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang terletak di Jalan Kaligawe Raya Km 4 Semarang.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto, 1993: 107). Adapun populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas kamar pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung

Semarang yang berjumlah 61 kamar terdiri dari kelas VIP: 18 kamar, kelas IA: 9 kamar kelas IB: 9 kamar, kelas II: 7 kamar dan kelas III: 18 kamar.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang akan diteliti (Djarwanto, 1993: 108). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian Pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas kamar pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berjumlah 30 kamar terdiri dari 9 kamar untuk kelas VIP, 5 kamar untuk kelas IA, 5 kamar untuk kelas IB, 2 kamar untuk kelas II dan 9 kamar untuk kelas III.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel tidak acak, dimana informannya diperoleh dengan pertimbangan tertentu.

Kriteria yang dipakai dalam menentukan sampel penelitian adalah :

1. Sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan kelas-kelas kamar dan kondisi pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, digambarkan melalui tipe-tipe kamar.
2. Penyebaran kuesioner pada responden (pasien) ditentukan oleh kepala ruangan.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Sampel berdasarkan klasifikasi kamar**

Kelas	Jumlah Kamar	Prosentase	Jumlah Sampel
VIP	18	30	9
IA	9	15	5
IB	9	15	5
II	7	10	2
III	18	30	9
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>30</b>

Sumber: Data diperoleh dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, 2005

Mengingat jumlah responden yang tidak diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan banyaknya responden menggunakan rumus sebagai berikut (Djarwanto, 1993: 154) :

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2 = \left( \frac{1,96}{0,20} \right)^2 = 96,04$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$  = nilai standar daftar luas normal atau standar dengan tingkat kepercayaan  $\alpha = 95\%$

$E$  = tingkat ketepatan yang diinginkan dengan mengemukakan besar error max 20%

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh sampel sebesar 96,04. Untuk mempermudah penelitian ini maka penulis membulatkan besarnya sampel menjadi 100 responden, dimana 100 responden tersebut mewakili 30 kamar yang menjadi sampel.

### 3.5 Sumber Data

Untuk menghasilkan data yang terarah guna berhasilnya penelitian maka diperlukan adanya sumber data. Adapun sumber data yang diperoleh melalui dua macam data yaitu:

#### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Supranto, 1994: 11 ). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran questioner.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Supranto, 1994: 11). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yaitu mengenai gambaran umum perusahaan.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk keberhasilan suatu penelitian haruslah dipakai atau digunakan suatu metode yang baik agar dapat dicapai hasil yang maksimal. Adapun dalam menyusun penelitian penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. *Questioner*

Yaitu dengan memberikan suatu daftar pertanyaan yang disusun sebelumnya dan diberikan pada responden untuk mendapatkan jawaban secara tertulis.

## 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan penulis dengan tujuan untuk melengkapi data terutama yang menyangk teori-teori yaitu dengan membaca literatur, majalah dan sumber lain yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

### 3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mengubah konsep yang abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan oleh orang lain. Definisi operasional yang akan dipakai dalam penulisan ini adalah :

#### 1. Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun Indikator kualitas jasa adalah :

- a. Profesionalisme SDM rumah sakit meliputi kemampuan dokter, paramedis (perawat) dan pelayanan karyawan (*Reliability*).
- b. Kepedulian dokter dan paramedis (perawat) (*Emphaty*).
- c. Kecepatan (*Responsivenees*) dan ketepatan (*Assurance*) dalam memberikan pelayanan.
- d. Kebersihan, kenyamanan baik lingkungan dan ruangan (*Tangible*).
- e. Kelengkapan Fasilitas (Unit Gawat Darurat/ UGD, Apotik (*Tangible*).

#### 2. Nilai Jasa

Nilai jasa merupakan sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pembelian atau penggunaan suatu jasa sebagai konsekuensi dari pengorbanan yang telah dikeluarkan dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Adapun indikator nilai jasa adalah :

- a. Pengorbanan yang dikeluarkan oleh pasien (uang, usaha, dan waktu)

### 3. Perilaku Purna Penggunaan Jasa

Perilaku purna penggunaan jasa merupakan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu jasa sebagai akhir perilaku pelanggan akan jasa tersebut. Bagaimana perilaku pelanggan dalam mengespresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pelanggan atas jasa yang telah dirasakan. Adapun indikator perilaku purna penggunaan jasa adalah :

- a. Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap.
- b. Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima.
- c. Keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap, di waktu yang akan datang karena saran maupun desakan dari keluarga.
- d. Keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap kepada pihak lain.

### 3.8 Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran digunakan untuk mengukur variabel-variabel melalui indikator-indikator pertanyaan. Instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Skala likert menurut Singarimbun (1995: 11) yaitu merupakan ukuran gabungan yang didasarkan pada struktur intensitas pertanyaan-pertanyaan. Responden diberikan kebebasan memilih salah satu dari lima jawaban yang tersedia,

misalnya dengan memberikan jawaban dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju kemudian masing-masing jawaban diberi nilai.

**Tabel 3.2**  
**Skala Penilaian Jawaban Responden**

Jawaban	Nilai
a. Sangat Setuju	5
b. Setuju	4
c. Netral	3
d. Tidak Setuju	2
e. Sangat Tidak Setuju	1

### 3.9 Metode Analisa Data

#### 3.9.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan analisis yang tidak berbentuk angka atau tidak dapat diukur ataupun dapat berbentuk kasus sehingga perlu penjabaran melalui penguraian-penguraian lebih lanjut.

#### 3.9.2 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif yaitu analisis data yang dapat diukur atau dihitung dengan angka secara langsung. Dalam analisis kuantitatif ini alat analisis yang digunakan adalah (Djarwanto, 1993: 160) :

##### a. Uji Tingkat Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji kesahihan, artinya mengukur apa yang diukur (Widodo, 1999: 32). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment*. Jika hasil perhitungan  $r$  hitung lebih besar  $r$  tabel ( $df=n-2$  dan signifikansi = 0,05) maka kuesioner valid atau sah. Pada penelitian ini

menggunakan program SPSS 11.5. Sedangkan uji reliabilitas adalah uji konsistensi (widodo, 1999 : 33) kemudian uji reliabilitas pada pengujian ini menggunakan *Cronbach Alpha* > 0,60 maka kuesioner dikatakan konsisten atau reliabel. Pada penelitian ini menggunakan program SPSS 11.5 *Cronbach Alpha* dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \frac{K \cdot \bar{r}}{1 + (K - 1) \bar{r}}$$

Dengan  $\bar{r}$  adalah rata-rata korelasi antar item dan k adalah jumlah item.

b. Uji Regresi Berganda

Uji ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = variabel bebas (perilaku purna penggunaan jasa)

a = intersep

b = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = kualitas jasa

X<sub>2</sub> = nilai jasa

e = kesalahan random

c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Supranto, 1993: 58).

$$\text{Rumus : } t = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Keterangan :

$b$  = koefisien regresi

$\beta$  = koefisien beta hipotesis = 0

$S_b$  = standar error koefisien regresi

Dengan Kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Menentukan level of significant ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 (5%).
2. Menentukan derajat kebebasan ( $df$ ) dimana  $df = n - 2$
3.  $H_0 : \beta = 0$  berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta \neq 0$  berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kesimpulan :

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

d. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Sudjana, 1996: 385).

$$\text{Rumus : } F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{(n-k-1)}}$$

Keterangan :

$R^2$  = koefisien determinasi

$n$  = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel bebas

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Menentukan *level of significant* ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 (5%).
2. Menentukan derajat kebebasan ( $df$ ). Dimana  $df = (k)(n-k-1)$
3.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.  
 $H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$  berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kesimpulan :

Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau Probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau Probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  yaitu untuk mengukur kemampuan variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebas. Dimana  $R^2$  berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1) maka variabel bebas semakin dekat hubungannya dengan variabel tidak bebas, dengan kata lain model tersebut dianggap baik.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner dalam penelitian ini pada 100 responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, ternyata hanya 65 responden yang mengembalikan kuesioner. Akan tetapi terdapat 13 kuesioner yang tidak dapat digunakan karena jawaban tidak lengkap sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden.

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

##### 4.1.1 Umur Responden

Dalam penelitian ini tingkat umur responden dapat dibedakan dalam kategori sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Kelompok Umur	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	0 – 20 tahun	7	13,5
2.	21 – 40 tahun	30	57,7
3.	41 – 60 tahun	14	26,9
4.	61 – 80 tahun	1	1,9
Jumlah		52	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.1 di atas terlihat bahwa dari 52 responden, 30 responden atau 57,7 % berumur antara 21 – 40 tahun, 14 responden atau 26,9 % berumur 41 – 60 tahun, 7 responden atau 13,5 % berumur antara 0 – 20 tahun dan 1 responden atau 1,9 % berumur 61 – 80 tahun.

#### 4.1.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Laki-laki	22	42,3
2.	Perempuan	30	57,7
Total		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pasien di RS. Islam Sultan Agung Semarang yang dijadikan sebagai responden adalah berimbang antara laki-laki dan perempuan, dimana dari 52 orang sebanyak 30 orang atau 57,7 % adalah perempuan dan laki-laki sebanyak 22 orang atau 42,3 %.

#### 4.1.3 Pendapatan Responden

Pendapatan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Pendapatan Pasien (Responden)**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	< Rp. 1.000.000	37	71,2
2.	Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000	14	26,9
3.	> Rp. 3.000.000	1	1,9
Jumlah		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.3 di atas terlihat dari 52 responden yang berpendapatan kurang dari Rp. 1.000.000 sebanyak 37 atau 71,2 %. Responden yang berpendapatan

antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 adalah sebanyak 14 responden atau 26,9 % dan seorang responden berpendapatan lebih dari Rp. 3.000.000,-

#### 4.1.4 Pekerjaan Responden

Adapun data pekerjaan responden adalah :

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Pasien Rawat Inap (Responden)**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	Pelajar / Mahasiswa	11	21,2
2.	PNS	2	3,8
3.	Swasta	20	38,5
4.	Pensiunan	1	1,9
5.	Lain-lain	18	34,6
Jumlah		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.4 di atas terlihat bahwa dari 52 responden, 20 responden mempunyai pekerjaan sebagai swasta, 18 responden mempunyai pekerjaan lainnya, 11 responden adalah pelajar / mahasiswa, 2 responden mempunyai pekerjaan PNS dan seorang responden adalah pensiunan.

#### 4.1.5 Pendidikan Responden

Adapun data pendidikan responden adalah .

**Tabel 4.5**  
**Jumlah Responden Menurut Pendidikan**  
**Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase
1.	Tamat SLTP / sederajat	16	30,8
2.	Tamat SMU / Sederajat	24	46,2
3.	Sarjana	3	5,7
4.	Lain-lain	9	17,3
Jumlah		52	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.5 di atas terlihat bahwa para pemakai jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebagian besar adalah berpendidikan SMU / Sederajat, yaitu 24 responden (46,2 %), kemudian yang berpendidikan SLTP / Sederajat 16 responden (30,8 %), 9 responden (17,3 %) berpendidikan lainnya dan 3 responden (5,7 %) berpendidikan sarjana.

## **4.2 Analisis Kualitatif**

### **4.2.1 Variabel Kualitas Jasa**

Kualitas jasa pada sebuah rumah sakit pertama kali dilihat untuk meyakinkan seseorang akan kemampuan rumah sakit dalam memberikan kesembuhan dilihat pelayanan pihak rumah sakit. Tenaga inti sebagai penentu kualitas jasa adalah tenaga medis (dokter dan perawat) yang handal dan berpengalaman. Mereka dipilih karena dianggap mampu memberikan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan sehingga percaya dan yakin akan mendapatkan kesembuhan selama di rawat di rumah sakit tersebut. Dengan keramahan dan ketulusan hati dalam perawatan pasien, akan memberikan motivasi dan sugesti tersendiri bagi kesembuhan pasien. Untuk lebih jelasnya, berikut ini disajikan hasil jawaban responden atas pertanyaan mengenai kualitas jasa yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.6  
Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Jasa

No.	Indikator	5		4		3		2		1
		SBe		Ba		N		KBa		Bu
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Kemampuan dokter dan paramedis (perawat)	18	34.6	32	61.5	2	3.8	-	-	-
2.	Kepedulian dokter dan paramedis (perawat)	13	25	34	65.4	4	7.7	1	1.9	-
3.	Pelayanan karyawan (receptionist)	7	13.5	38	73.1	7	13.5	-	-	-
4.	Pelayanan karyawan (cleaning servis)	13	25	29	55.8	9	17.3	1	1.9	-
5.	Pelayanan karyawan (Satpam)	4	7.7	39	75.0	8	15.4	1	1.9	-
No.	Indikator	SC		C		N		L		SL
6.	Kecepatan Pelayanan	9	17.3	28	53.8	12	23.1	3	5.8	-
No.	Indikator	ST		T		N		TT		STT
7.	Ketepatan Pelayanan	7	13.5	32	61.5	10	19.2	3	5.8	-
No.	Indikator	SBe		Be		N		Tbe		STBe
8.	Kebersihan lingkungan & ruangan	4	7.7	35	67.3	12	23.1	1	1.9	-
No.	Indikator	SNy		Ny		N		TNy		STNy
9.	Kenyamanan lingkungan & ruangan	4	7.7	39	75	7	13.5	4	7.7	-
No.	Indikator	SBa		Ba		N		Kba		Bu
10.	Pelayanan UGD	6	11.5	35	67.3	10	19.2	1	1.9	-
No.	Indikator	SBa		Ba		N		Kba		Bu
11.	Pelayanan Apotik	5	9.6	34	65.4	12	23.1	1	1.9	-

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Keterangan :

SBa	: Sangat Baik	STT	: Sangat Tidak Tepat
Ba	: Baik	Sbe	: Sangat Bersih
N	: Netral	Be	: Bersih
KBa	: Kurang Baik	TBe	: Tidak Bersih
Bu	: Buruk	STBe	: Sangat Tidak Bersih
SC	: Sangat cepat	SNy	: Sangat Nyaman
C	: Cepat	Ny	: Nyaman
L	: Lambat	TNy	: Tidak Nyaman
SL	: Sangat lambat	STNy	: Sangat Tidak Nyaman
ST	: Sangat Tepat	Fr	: Frekuensi
T	: Tepat	%	: Prosentase
TT	: Tidak Tepat		

Indikator kualitas jasa pertama adalah kemampuan dokter dan paramedis (perawat) dari 52 responden sebanyak 32 responden (61,5 %) menyatakan baik, 18

(34,6 %) responden menyatakan sangat baik dan 2 (3,8 %) responden menyatakan netral. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan dokter dan paramedis (perawat) baik dalam menangani pasien.

Indikator kualitas jasa kedua adalah kepedulian dokter dan paramedis (perawat) dari 52 responden, sebanyak 34 responden (65,4 %) menyatakan baik, 13 responden (25 %) menyatakan sangat baik, 4 responden (7,7 %) menyatakan netral dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dokter dan paramedis (perawat) telah memberikan perhatian yang baik pada pasien dalam merawat maupun menanggapi keluhan pasien.

Indikator kualitas jasa ketiga adalah pelayanan karyawan (receptionist) dari 52 responden, sebanyak 38 responden (73,1 %) menyatakan baik, 7 responden (13,5 %) menyatakan sangat baik, 7 responden (13,5 %) menyatakan netral. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan receptionist telah baik dalam memberikan keterangan pada pasien yang datang atau mau berobat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Indikator kualitas jasa keempat adalah pelayanan karyawan (cleaning service) dari 52 responden, sebanyak 29 responden (55,8 %) menyatakan baik, 13 responden (25 %) menyatakan sangat baik, 9 responden (17,3 %) menyatakan netral dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tugas cleaning servis dalam melayani kebersihan Rumah Sakit Islam Sultan Agung telah berjalan baik dan pelayanan yang diberikan sudah menjadi rutinitas.

Indikator kualitas jasa kelima adalah pelayanan karyawan (Satpam) dari 52 responden, sebanyak 39 responden (75 %) menyatakan baik, 8 responden (15,4 %) menyatakan netral, 4 responden (7,7 %) menyatakan sangat baik dan seorang

responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan satpam sudah baik dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Indikator kualitas jasa keenam adalah kecepatan pelayanan dari 52 responden, sebanyak 28 responden (53,8 %) menyatakan cepat, 12 responden (23,1 %) menyatakan netral, 9 responden (17,3 %) menyatakan sangat cepat dan 3 responden (5,8 %) menyatakan lambat. Hal ini mengindikasikan pelayanan pihak rumah sakit sudah cepat, walaupun ada pasien yang mengeluh adanya pelayanan yang lambat.

Indikator kualitas jasa ketujuh adalah ketepatan pelayanan dari 52 responden, sebanyak 32 responden (61,5 %) menyatakan tepat, 10 responden (19,2 %) menyatakan netral, 7 responden (13,5 %) menyatakan sangat tepat dan 3 responden (5,8 %) menyatakan tidak tepat. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pihak rumah sakit tepat dalam menangani kebutuhan pasien.

Indikator kualitas jasa kedelapan adalah kebersihan lingkungan dan ruangan dari 52 responden, sebanyak 35 responden (67,3 %) menyatakan baik, 12 responden (23,1 %) menyatakan sangat baik, 4 responden (7,7 %) menyatakan netral dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak perusahaan selalu memperhatikan kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit agar pasien nyaman berada di ruangan rawat inap.

Indikator kualitas jasa kesembilan adalah kenyamanan lingkungan dan ruangan dari 52 responden, sebanyak 39 responden (75 %) menyatakan nyaman, 7 responden (13,5 %) menyatakan netral, 4 responden (7,7 %) menyatakan tidak nyaman dan 2 responden (3,8 %) menyatakan sangat nyaman. Hal ini

mengindikasikan bahwa kenyamanan lingkungan dan ruangan diperhatikan pihak manajemen rumah sakit agar pasien merasa nyaman saat di berada dalam pengobatan.

Indikator kualitas jasa kesepuluh adalah pelayanan UGD dari 52 responden, sebanyak 35 responden (67,3 %) menyatakan baik, 10 responden (19,2 %) menyatakan netral, 6 responden (11,5 %) menyatakan sangat baik dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan UGD sudah baik dalam menangani pasien yang berada di UGD.

Indikator kualitas jasa kesebelas adalah pelayanan Apotik dari 52 responden, sebanyak 34 responden (65,4 %) menyatakan baik, 12 responden (23,1 %) menyatakan netral, 5 responden (9,6 %) menyatakan sangat baik dan seorang responden (1,9 %) menyatakan kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberian obat, pengambilan obat kepada pasien sudah berjalan baik.

#### 4.2.2 Variabel Nilai Jasa

Nilai jasa merupakan sejumlah manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap penggunaan jasa rumah sakit sebagai konsekuensi pengorbanan dalam upaya memperoleh kebutuhan. Hasil jawaban responden atas pertanyaan mengenai nilai jasa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Responden Atas Variabel Nilai Jasa**

No.	Indikator	SS		S		N		KS		TS	
		5		4		3		2		1	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Pengorbanan yang dikeluarkan pasien	4	7.7	29	55.8	15	28.8	3	5.8	1	1.9

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Keterangan :

SS : Sangat sesuai	KS : Kurang Sesuai	F : Frekuensi
S : Sesuai	TS : Tidak Sesuai	% : Prosentase
N : Netral		

Indikator nilai jasa mengenai pengorbanan yang dikeluarkan dari 52 responden, sebanyak 29 responden (55,8 %) menyatakan sesuai, 15 responden (28,8 %) menyatakan netral, 4 responden (7,7 %) menyatakan sangat sesuai, 3 responden (5,8 %) menyatakan kurang sesuai dan seorang responden (1,9 %) menyatakan tidak sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa uang, usaha maupun waktu yang dikeluarkan pasien dalam berobat atau menggunakan jasa rumah sakit sesuai dengan hasil yang diperoleh pasien selama dalam perawatan di rumah sakit.

#### 4.2.3 Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa

Perilaku penggunaan jasa merupakan sikap pasien setelah menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Untuk mengetahui pendapat responden mengenai variabel perilaku purna penggunaan jasa dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Jawaban Rcsponden**  
**Atas Variabel Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

No.	Indikator	SB		CB		N		KB		TB	
		5		4		3		2		1	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap	10	19.2	14	26.9	16	30.8	2	3.8	10	19.2
2.	Menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima	10	19.2	16	30.8	17	32.7	3	5.8	6	11.5
3.	Menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena karena saran dari keluarga	9	17.3	15	28.8	19	36.5	4	7.7	5	9.6
4.	Merekomendasikan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kepada pihak lain	11	21.2	19	36.5	14	26.9	3	5.8	5	9.6

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Keterangan :

SB : Sangat berkeinginan      KB : Kurang Berkeinginan      F : Frekuensi  
 CB : Cukup Berkeinginan      TB : Tidak Berkeinginan      % : Prosentase  
 N : Netral

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai manfaat dari 52 responden, sebanyak 16 responden (30,8 %) menyatakan netral, 14 responden (26,9 %) menyatakan cukup berkeinginan, 10 responden (19,2 %) menyatakan sangat berkeinginan, 10 responden (19,2 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 2 responden (3,8 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah

menggunakan jasa apabila pasien sakit kembali pasien berkeinginan menggunakan jasa rawat inap kembali karena manfaat yang diberikan sesuai harapan yang diinginkan.

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai biaya yang dikeluarkan dari 52 responden, sebanyak 17 responden (32,7 %) menyatakan netral, 16 responden (30,8 %) menyatakan cukup berkeinginan, 10 responden (19,2 %) menyatakan sangat berkeinginan, 6 responden (11,5 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 3 responden (5,8 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah menggunakan jasa apabila pasien sakit kembali pasien berkeinginan menggunakan jasa rawat inap karena biaya sebanding dengan pelayanan yang dikeluarkan pasien.

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai saran dari keluarga dari 52 responden, sebanyak 19 responden (36,5 %) menyatakan netral, 15 responden (28,8 %) menyatakan cukup berkeinginan, 9 responden (17,3 %) menyatakan sangat berkeinginan, 5 responden (9,6 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 4 responden (7,7 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah menggunakan jasa apabila pasien sakit kembali pasien berkeinginan menggunakan jasa rawat inap kembali karena adanya desakan. / saran dari keluarga.

Indikator perilaku purna penggunaan jasa mengenai merekomendasikan dari 52 responden, sebanyak sebanyak 19 responden (36,5 %) menyatakan cukup berkeinginan, 14 responden (26,9 %) menyatakan netral, 11 responden (21,2 %) menyatakan sangat berkeinginan, 5 responden (9,6 %) menyatakan tidak berkeinginan dan 3 responden (5,8 %) menyatakan kurang berkeinginan. Hal ini mengindikasikan bahwa setelah menggunakan jasa apabila pasien berkeinginan

merekomendasikan pada pihak lain mengenai apa yang dialaminya di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

### 4.3 Analisis Kuantitatif

#### 4.3.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap item-item variabel kualitas jasa, nilai jasa dan perilaku purna penggunaan jasa dapat dibaca pada tabel 4.9 berikut ini.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Validitas**

Indikator	nilai r	r tabel	Keterangan
Kualitas jasa ( $X_1$ )			
$X_{1.1}$	0,391	0,279	Valid
$X_{1.2}$	0,408	0,279	Valid
$X_{1.3}$	0,608	0,279	Valid
$X_{1.4}$	0,585	0,279	Valid
$X_{1.5}$	0,589	0,279	Valid
$X_{1.6}$	0,649	0,279	Valid
$X_{1.7}$	0,415	0,279	Valid
$X_{1.8}$	0,524	0,279	Valid
$X_{1.9}$	0,424	0,279	Valid
$X_{1.10}$	0,450	0,279	Valid
$X_{1.11}$	0,392	0,279	Valid
Nilai Jasa ( $X_2$ )	0,781	0,279	Valid
Perilaku Purna ( $y$ )			
Y.1	0,400	0,279	Valid
Y.2	0,884	0,279	Valid
Y.3	0,850	0,279	Valid
Y.4	0,815	0,279	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap variabel kualitas jasa dan nilai jasa, ternyata diperoleh nilai r lebih besar dari r tabel sehingga keseluruhan variabel dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan pada proses penghitungan selanjutnya.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap indikator-indikator dari variabel kualitas jasa dan nilai jasa diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Reliabilitas**

Indikator	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas jasa ( $X_1$ )	0,7158	Reliabel
Nilai Jasa ( $X_2$ )	0,8240	Reliabel
Perilaku Purna (Y)	0.7877	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diperoleh nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 (Nunnally dalam Imam Ghozali, 2005: 42) sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam keadaan reliabel dan dapat dilanjutkan pada proses penghitungan selanjutnya.

### 4.3.3 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y) yang dapat dilihat pada lampiran diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Perhitungan Regresi Linier Berganda antara Kualitas Jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

Keterangan	Koefisien Regresi	Standart Error	t hitung	Sign
Konstanta	22,845	4,126		
Kualitas jasa	0,744	0,092	8,060	0,000
Nilai jasa	1,150	0,400	2,874	0,000
F hitung	39,265			0,000
R <sup>2</sup>	0,616 ⇒ 61,6 %			
Adjusted R <sup>2</sup>	0,600 ⇒ 60 %			

Sumber : Lampiran (Hasil Perhitungan SPSS)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 22,845 + 0,744 X_1 + 1,150 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi berganda tersebut di atas menunjukkan bahwa

- $b_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) sebesar 0,744 mempunyai arti bahwa jika kualitas jasa ( $X_1$ ) semakin meningkat, sedangkan nilai jasa ( $X_2$ ) dalam keadaan tetap maka perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) akan meningkat.
- $b_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 1,150 mempunyai arti bahwa jika nilai jasa ( $X_2$ ) semakin meningkat, sedangkan kualitas jasa ( $X_1$ ) dalam keadaan tetap maka perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) akan meningkat.

Dengan demikian secara keseluruhan kualitas jasa dan nilai jasa mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku purna penggunaan jasa.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan

jasa (Y). Melalui perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 11,5 dapat diketahui sebagai berikut :

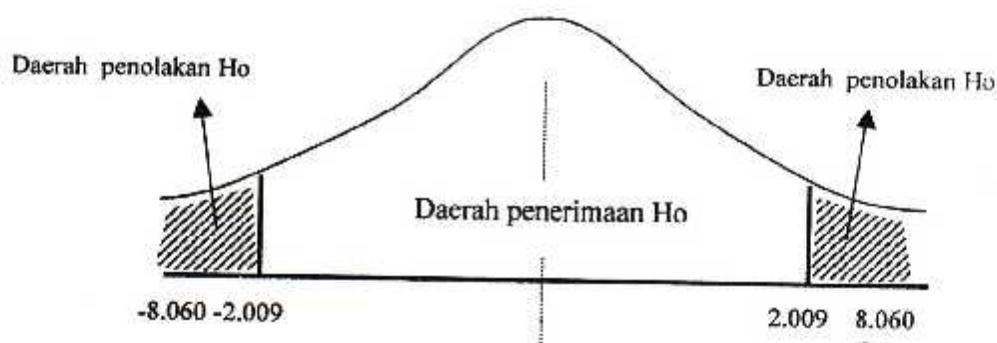
▪ **Pengujian Pada Variabel Kualitas Jasa**

Perumusan hipotesis :

$H_0 : \beta_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y).

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y).

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk  $X_1$  adalah 8,060. Dengan menggunakan *level significance* (taraf signifikan) sebesar 5 % dan *df (degree of freedom)* =  $n - 2 = 52 - 2 = 50$  diperoleh nilai t tabel sebesar 2,009 yang berarti bahwa nilai t hitung = 8.060 lebih besar daripada nilai t tabel = 2,009. Sedangkan signifikansi t sebesar 0,000 yang kurang dari 5 % ( $\alpha < 0,05$ ) menandakan bahwa kualitas jasa ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y), artinya apabila kualitas jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan diduga kualitas jasa ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y) pada rumah sakit dapat diterima.



**Gambar 4.1**  
**Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa terhadap**  
**Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

▪ **Pengujian Pada Variabel Nilai Jasa**

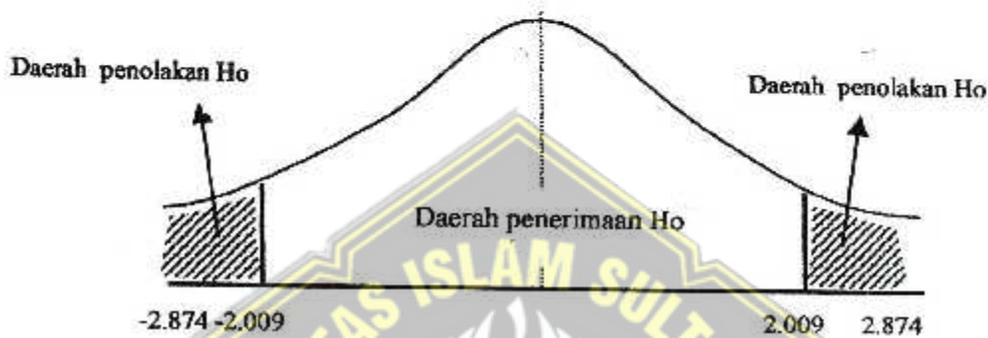
Perumusan hipotesis :

$H_0 : \beta_2 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara nilai jasa ( $X_2$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

$H_a : \beta_2 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara nilai jasa ( $X_2$ ) secara parsial terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $t$  hitung untuk  $X_2$  adalah 2,874. Dengan menggunakan *level significance* (taraf signifikan) sebesar 5 % dan *df* (*degree of freedom*) =  $n - 2 = 52 - 2 = 50$  diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 2,009 yang berarti bahwa nilai  $t$  hitung = 2,874 lebih besar daripada nilai  $t$  tabel = 2,009. Sedangkan signifikansi  $t$  sebesar 0,000 yang kurang dari 5 % ( $\alpha < 0,05$ ) menandakan bahwa nilai jasa ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ), artinya apabila nilai jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa sehingga dapat disimpulkan

bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan diduga nilai jasa ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) pada rumah sakit dapat diterima.



Gambar 4.2  
Daerah Penerimaan Variabel Nilai Jasa terhadap  
Perilaku Purna Penggunaan Jasa

## 2. Uji F

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ) digunakan pengujian dengan uji F.

Perumusan hipotesis :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

$H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$ , artinya ada pengaruh antara kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) secara simultan terhadap perilaku purna penggunaan jasa ( $Y$ ).

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS Versi 11,5 diperoleh F hitung sebesar 48,818 dengan signifikansi sebesar  $= 0,000 < 0,05$  dan  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k - 1 = 49$  diperoleh nilai F tabel sebesar 3,18 sehingga nilai F hitung =  $39,265 >$  dari F tabel = 3,18 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan diduga kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa (Y) pada rumah sakit dapat diterima.



**Gambar 4.3**  
**Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Jasa dan Nilai Jasa terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa**

#### 4.5 Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui variasi perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0,600 yang berarti bahwa 60 % perilaku purna penggunaan jasa (Y) dipengaruhi oleh kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ ) atau dapat dikatakan bahwa variasi perilaku purna penggunaan jasa dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa ( $X_1$ ) dan nilai jasa ( $X_2$ )

sebesar 60 % sedangkan sisanya sebesar 40 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.6 Pembahasan

Beberapa dari hasil penelitian ini menunjukkan sesuai dengan yang diharapkan dan dihipotesiskan. Hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa kualitas jasa dan nilai jasa mempunyai pengaruh terhadap perilaku purna penggunaan jasa di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan baik terhadap kualitas jasa. Hal ini memberikan gambaran bahwa pihak rumah sakit telah memberikan kualitas pelayanan secara maksimal sehingga konsumen akan merasa puas.

Bagi pasien yang menjalani rawat inap, mereka akan mendapatkan perawatan yang maksimal dan perhatian khusus sehingga proses penyembuhan pasien benar-benar dipantau secara periodik, mulai dari waktu makan dan minum obat, pemeriksaan tensi darah, pemeriksaan suhu badan serta tindakan-tindakan lain yang dirasa perlu seperti pemasangan infus yang harus selalu diperhatikan, perlunya tambah darah atau rontgen dan hal-hal lain yang berfungsi untuk menunjang penyembuhan. Adapun bagi pasien yang membutuhkan perawat, bila ternyata tidak dijumpai petugas yang jaga dapat memanggil perawat dengan cara menekan tombol yang disediakan bagi setiap pasien.

Lovelock (1987) dalam Evans dan Berman (1990) yang dikutip oleh Nasution (2004: 11) menyatakan bahwa pada industri jasa yang memerlukan keterampilan

tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa. Demikian pula pengguna jasa di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, konsumen menginginkan penawaran jasa dari ahli yang profesional, karena jasa yang diharapkan tersebut berkaitan dengan keselamatan jiwa seseorang. Mereka tentu tidak akan percaya begitu saja serta menyerahkan keselamatan jiwanya bila ternyata dokter dan paramedis (perawat) yang bertugas memberikan jasa tidak memiliki keahlian dan keterampilan yang memadai. Dalam hal inilah, kualitas jasa yang dimiliki oleh petugas Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dituntut semaksimal mungkin, misalnya : dokter dan perawat memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat, kebersihan, keamanan dan kenyamanan lingkungan benar-benar diperhatikan, serta pelayanan UGD dan Apotik yang siap melayani selama 24 jam sehingga mereka dapat melakukan hal-hal yang diinginkan pasien untuk mendapatkan kesembuhan. Namun, semuanya tidak lepas dari takdir dan kuasa Tuhan karena manusia hanya berencana sehingga segala sesuatunya diserahkan pada Tuhan.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas jasa maka keinginan pasien untuk menggunakan jasa rawat inap di waktu yang akan datang semakin tinggi dan pasien atau konsumen mempunyai keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap kepada pihak lain.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Hal ini didukung oleh pengujian variabel kualitas jasa sebesar  $t = 8,060$  dengan signifikansi sebesar

0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas jasa ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian variabel nilai jasa menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan manfaat yang diperoleh sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan pasien. Hal ini memberikan gambaran bahwa tujuan utama seseorang menggunakan jasa yang ditawarkan Rumah Sakit Islam Agung Semarang adalah untuk mendapatkan kesembuhan bagi seorang pasien yang tengah menderita penyakit, dan harapan mereka terpenuhi apabila penyakit yang diderita pasien dapat disembuhkan. Dengan demikian tujuan seseorang untuk berobat adalah untuk mendapatkan nilai jasa atau manfaat sesuai dengan pengorbanan yang telah dilakukan, dalam hal ini pengorbanan berupa sejumlah biaya yang harus dibayarkan atas jasa yang dirasakan tersebut. Nilai jasa yang dirasakan pasien diukur melalui manfaat yang diperoleh pasien serta besarnya pengorbanan (biaya) yang harus dikeluarkan, sehingga konsumen atau pasien akan merasa puas meskipun harus mengeluarkan sejumlah biaya selama konsumen atau pasien mendapatkan manfaat berupa kesembuhan dari penyakit yang diderita.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan nilai jasa maka keinginan pasien untuk menggunakan jasa rawat inap diwaktu yang akan datang semakin tinggi. Jika nilai bagi pelanggan (manfaat) yang diperoleh pasien tinggi, maka pasien cenderung memutuskan untuk berobat di rumah sakit tersebut dan sebaliknya jika

nilai bagi pelanggan (manfaat) yang diperoleh pasien rendah, maka pasien cenderung berpindah jasa yaitu dengan beralih ke rumah sakit lain.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Hal ini didukung oleh hasil pengujian variabel nilai jasa sebesar  $t = 2,874$  dengan signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila nilai jasa ditingkatkan maka akan memberikan pengaruh kepada perilaku purna penggunaan jasa di waktu yang akan datang.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Verwati (2000) dalam penelitian pada salah satu rumah sakit swasta di Semarang memberikan hasil bahwa nilai bagi pelanggan dan lingkungan individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikatnya sebesar  $F$  hitung = 39,265 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan secara simultan (bersama-sama) antara kualitas jasa dan nilai jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku purna penggunaan jasa.

Berdasarkan analisis kuantitatif dengan regresi berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi nilai jasa (1,150) lebih tinggi dibanding dengan koefisien regresi kualitas jasa (0,744). Hal ini menggaribarkan bahwa para petugas paramedis (dokter, bidan maupun perawat) serta petugas nonparamedis (tenaga administrasi dan karyawan lain) benar-benar menghargai nyawa, kesehatan dan kesembuhan pasien

sehingga berdasarkan keterampilan dan keahlian yang mereka miliki, dengan sekuat tenaga mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Kesungguhan ini tercermin dari sikap petugas administrasi yang melayani pasien pada saat awal mendaftarkan diri, keramahan perawat dalam mendeteksi awal atas penyakit yang diderita pasien serta kecermatan dokter dalam melakukan pemeriksaan sehingga program penyembuhan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan pengobatan yang dikeluarkan pasien dan pasien mendapatkan manfaat kesembuhan atas penyakit yang dideritanya.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0,600. Hal ini berarti bahwa 60 % perilaku puna penggunaan jasa dipengaruhi oleh kualitas jasa dan nilai jasa sedangkan sisanya sebesar 40 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini konsisten dengan pernyataan Olson dan Dover dalam Tjiptono (1996: 1769) bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba / mengikuti jasa yang dijadikan standar / acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Setiap pasien dalam mendapatkan perawatan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan / manfaat yang diterima. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Pelanggan yang menikmati jasa akan mengembangkan sikap yang mendukung (*favourable*) jasa tersebut, misalnya

sehingga berdasarkan keterampilan dan keahlian yang mereka miliki, dengan sekuat tenaga mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Kesungguhan ini tercermin dari sikap petugas administrasi yang melayani pasien pada saat awal mendaftarkan diri, keramahan perawat dalam mendeteksi awal atas penyakit yang diderita pasien serta kecermatan dokter dalam melakukan pemeriksaan sehingga program penyembuhan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan pasien dan pasien mendapatkan manfaat kesembuhan atas penyakit yang dideritanya.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu sebesar 0,600. Hal ini berarti bahwa 60 % perilaku purna penggunaan jasa dipengaruhi oleh kualitas jasa dan nilai jasa sedangkan sisanya sebesar 40 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini konsisten dengan pernyataan Olson dan Dover dalam Tjiptono (1996: 1769) bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba / mengikuti jasa yang dijadikan standar / acuan dalam menilai kinerja jasa tersebut. Setiap pasien dalam mendapatkan perawatan memiliki harapan dan akan membandingkan dengan kenyataan / manfaat yang diterima. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka pasien akan merasa puas. Pelanggan yang menikmati jasa akan mengembangkan sikap yang mendukung (*favourable*) jasa tersebut, misalnya

dengan berkata positif tentang jasa, merekomendasikan jasa pada orang lain, setia kepada jasa dan bersedia membayar jasa dengan premium.

Demikian pula sebaliknya, apabila ternyata manfaat yang diperoleh lebih kecil dari harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Jasa yang gagal memenuhi fungsi sebagaimana yang diharapkan dapat dengan mudah menimbulkan sikap negatif (*unfavourable*) tentang jasa, pindah kepada perusahaan jasa lain (*switching brand of service*), dan mengajukan tuntutan kepada perusahaan melalui pihak luar. Sedangkan apabila manfaat yang dirasakan sama besarnya dengan harapan, artinya kenyataan yang diterima pasien sudah sesuai dengan harapan dan akan menggunakan jasa tersebut diwaktu yang akan datang.

Karakter penting dari sikap yang didasarkan pada pengalaman langsung tersebut adalah sikap yang biasanya dianut dengan keyakinan yang lebih kuat mengenai sikap terhadap jasa bila didasarkan pada pemakaian jasa dibandingkan bila hanya didasarkan pada informasi atau janji iklan saja. Hal tersebut secara teoritis dikonfigurasi ke dalam lima dimensi perilaku meliputi : kesetiaan kepada perusahaan jasa, keinginan untuk beralih jasa, kemauan untuk membayar lebih harga produk, respon lingkungan eksternal kepada penyelesaian masalah dan respon lingkungan internal kepada penyelesaian internal.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu jasa sebagai akhir dari suatu proses penyampaian jasa (*delivery service*) memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan akan jasa tersebut. Bagaimana perilaku pelanggan dalam mengekspresikan jasa yang diperolehnya, dan perilaku lain yang menggambarkan

reaksi pelanggan atau jasa yang telah dirasakan. Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap pembelian dan penggunaan jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

Pada penelitian ini sebagian besar pasien berasal dari Kudus, Demak dan Jepara. Hal ini diduga karena citra Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kurang mendapat tempat di hati masyarakat Semarang. Kondisi ini semakin mengurangi ketidakpercayaan masyarakat sehingga konsumen lebih memilih rumah sakit lain untuk berobat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada kualitas jasa nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel ( $8,060 > 2,009$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ .
- b. Terdapat pengaruh signifikan antara nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa, hal ini ditunjukkan pada nilai jasa nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel ( $2,874 > 2,009$ ) dan signifikansinya  $0,000 < 0,05$ .
- c. Terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna penggunaan jasa. Semakin baik kualitas jasa dan nilai jasa akan semakin meningkatkan perilaku purna penggunaan jasa terhadap kebradaan rumah sakit dari kalangan pasien apapun. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $39,265 > 3,18$ ).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi kemajuan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Saran yang diberikan adalah :

1. Kualitas jasa yang ada selama ini sebaiknya lebih ditingkatkan lagi, apalagi kualitas jasa (0,744) lebih rendah dibandingkan dengan nilai jasa (1,150). Salah satu cara yang dilakukan pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas adalah dengan meningkatkan keahlian dan keterampilan dokter dan paramedis (perawat) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan perawatan dan menanggapi keluhan dari pasien, hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan studi banding dengan rumah sakit Islam lainnya yang berkapasitas lebih besar sehingga akan meningkatkan wawasan dan pengetahuan petugas terutama dokter dan perawat mengingat saat ini muncul kasus-kasus penyakit yang sulit disembuhkan, seperti : flu burung, penanganan gizi buruk dan Aids.. Selain itu pihak rumah sakit juga harus mampu meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin dengan cepat, tepat, dan akurat, kebersihan dan kenyamanan lingkungan benar-benar diperhatikan serta meningkatkan pelayanan UGD dan apotik yang siap melayani selama 24 jam.
2. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang boleh dikatakan kurang mendapat tempat di hati masyarakat Semarang sendiri mengingat mayoritas pasien berasal dari Demak, Kudus dan Jepara. Salah satu faktor karena lokasi yang jauh dipinggir kota serta jalan menuju rumah sakit sering terendam banjir, hal tersebut dapat diatasi dengan menyediakan diesel penyedot air dan pihak rumah sakit dapat bekerjasama dengan pemkot untuk mencari solusi masalah ini.

3. Pihak rumah sakit terus memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas jasa dan nilai jasa agar pasien yang telah berobat akan terus terjaga loyalitasnya sehingga suatu saat (meskipun tidak diharapkan) apabila menderita sakit akan memilih Rumah Sakit Islam Sultan Agung sebagai tempat berobat.
4. Untuk penelitian mendatang dapat ditambahkan variabel citra / image dari penyedia jasa yang mempengaruhi perilaku purna penggunaan jasa. Penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ditemukan mayoritas pasien berasal dari Demak, Kudus, Jepara diduga karena citra Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kurang mendapat tempat dihati masyarakat kota Semarang sendiri.
5. Dengan adanya keterbatasan sampel pada penelitian ini yaitu sebesar 52 responden, adanya prosedur dari kepala ruangan yang menentukan bolch tidaknya penyebaran kuesioner pada setiap pasien yang dijadikan sampel, serta keterbatasan waktu yang diberikan dalam penyebaran kuesioner. Diharapkan di waktu yang akan datang pihak rumah sakit memberikan kelonggaran waktu kepada seorang peneliti dalam menyebarkan kuesioner agar kepuasan dan ketidakpuasan dari pasien dapat diketahui dengan jelas melalui penyebaran kuesioner yang lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS., 1993, *Statistik Sosial Ekonomi*, BPFÉ, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartline, Michael, 1994, *Employee Performance Cues in Hotel Service Environment : Influence on Perceived Service Quality, Value and Word-of-Mouth*, Louisiana State University, New York.
- Kotler, Philip, 1992, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid I*, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Munawaroh, M., 1999, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*, Tesis, Yogyakarta.
- Nasution, MN., 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A., 1991, *Riset Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, Zeithaml A.V. dan Berry, LL., 1985, *a Conceptual Model of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 67, P 420-450.
- Purnama, Nursya'bani, 2002, *Analisis Kendala-kendala Potensial Penerapan Total Quality Service Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, No. 2, 2002, 170-187, Fak. Ekonomi, UII, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sudjana, 1990, *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 1997, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1993, *Metode Ramalan Kuantitatif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- , 2000, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta.

Verawati, 2000, *Pengaruh Nilai Bagi Pelanggan terhadap Proses Pengambilan Keputusan dalam Menggunakan Jasa Rumah Sakit*, Skripsi, Semarang.

Widodo, 1996, *Metodologi Penelitian*, Fakultas Ekonomi, Unissula, Semarang.





## DAFTAR PERTANYAAN

### Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purna Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Petunjuk pengisian:

Pilihlah salah satu jawaban dengan cara memberi tanda cek (√) dan isilah titik sesuai dengan keadaan yang sebenarnya :

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur : ..... Tahun
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Pendapatan :  < Rp. 1.000.000  
 Rp. 1.000.001 - Rp. 1.500.000  
 Rp. 1.500.001 - Rp. 2.000.000  
 Rp. 2.000.001 - Rp. 2.500.000  
 Rp. 2.500.001 - Rp. 3.000.000  
 Lebih dari Rp. 3.000.000
4. Pekerjaan :  Pelajar / Mahasiswa  
 PNS  
 Swasta  
 Pensiunan  
 Lain-lain,.....
5. Pendidikan :  Tamat SLTP / Sederajat  
 Tamat SMU / Sederajat  
 Sarjana  
 Lain-lain,.....

## B. PERTANYAAN

### I. Kualitas Jasa

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat kemampuan Dokter dan Paramedis (Perawat) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Buruk
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat kepedulian Dokter dan Paramedis (Perawat) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang Baik
  - e. Buruk
3. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan Karyawan (Receptionist) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Buruk
4. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan Karyawan (Cleaning Servis) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Buruk

5. Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan Karyawan (Satpam) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Kurang baik
  - e. Netral
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Sangat cepat
  - b. Cepat
  - c. Netral
  - d. Lambat
  - e. Sangat Lambat
7. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketepatan pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Sangat tepat
  - b. Tepat
  - c. Netral
  - d. Tidak tepat
  - e. Sangat tidak tepat
8. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan lingkungan maupun ruangan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat nyaman
  - b. Nyaman
  - c. Netral
  - d. Tidak nyaman
  - e. Sangat tidak nyaman
9. Bagaimana penilaian Anda terhadap kenyamanan lingkungan maupun ruangan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
  - a. Sangat nyaman
  - b. Nyaman
  - c. Netral
  - d. Tidak nyaman
  - e. Sangat tidak nyaman

10. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Kurang baik
- e. Buruk

11. Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan Apotik Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Kurang baik
- e. Buruk

## II. Nilai Jasa

1. Bagaimana penilaian Anda, apakah pengorbanan (uang, usaha, waktu) yang telah Anda keluarkan sudah sesuai dengan manfaat yang Anda peroleh dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Netral
- d. Kurang sesuai
- e. Tidak sesuai

## III. Perilaku Purna Penggunaan Jasa

1. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan pada saat melakukan rawat inap ?

- a. Sangat berkeinginan
- b. Cukup berkeinginan
- c. Netral
- d. Kurang berkeinginan
- e. Tidak berkeinginan

2. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima?
- Sangat berkeinginan
  - Cukup berkeinginan
  - Netral
  - Kurang berkeinginan
  - Tidak berkeinginan
3. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di waktu yang akan datang karena saran maupun desakan dari keluarga ?
- Sangat berkeinginan
  - Cukup berkeinginan
  - Netral
  - Kurang berkeinginan
  - Tidak berkeinginan
4. Apakah Anda mempunyai keinginan untuk merekomendasikan jasa rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang kepada pihak lain ?
- Sangat berkeinginan
  - Cukup berkeinginan
  - Netral
  - Kurang berkeinginan
  - Tidak berkeinginan
- 

identitas responden

	nama	usia	jk	pendpt	pdidikan	pekerjaa
1	Kertini	25	perempuan	550,000	pelajar / mahasiswa	Lain
2	Ninoya Fitriyana	18	perempuan	750,000	swasta	SMU
3	Siti Sugandini	35	perempuan	1,250,000	lain-lain	SLTP
4	Andi Susilo	20	laki-laki	850,000	swasta	SMU
5	Ikhmadan	28	laki-laki	450,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
6	Ginah	29	perempuan	650,000	lain-lain	SMU
7	Sri Hayati	24	perempuan	900,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
8	Wakhidah	23	perempuan	1,450,000	swasta	SMU
9	Fitri	35	perempuan	450,000	swasta	SMU
10	Nuning	33	perempuan	500,000	lain-lain	SLTP
11	Irenaeni	21	laki-laki	950,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
12	Isratun	18	perempuan	650,000	swasta	Lain
13	Anggoro	45	laki-laki	1,350,000	swasta	SMU
14	Rita	38	perempuan	1,500,000	lain-lain	SMU
15	Widyanto	45	laki-laki	550,000	lain-lain	SMU
16	Misti	46	perempuan	750,000	pelajar / mahasiswa	Lain
17	Riska	65	perempuan	1,250,000	swasta	Sarjana
18	Suminah	28	perempuan	450,000	swasta	Lain
19	Ayu Purnamasari	35	perempuan	850,000	pelajar / mahasiswa	SMU
20	Nur Istiqomah	31	perempuan	500,000	lain-lain	SMU
21	Sutikno	27	laki-laki	1,200,000	swasta	SLTP
22	Farida	45	perempuan	1,450,000	pelajar / mahasiswa	SMU
23	Ali S	19	laki-laki	950,000	lain-lain	SLTP
24	Ratih	27	perempuan	1,000,000	lain-lain	SMU
25	Murdiyanti	32	perempuan	550,000	swasta	SMU
26	Eko Hedi	22	laki-laki	900,000	lain-lain	SLTP
27	Nurdin	42	laki-laki	850,000	pensiunan	Sarjana
28	Ita	20	perempuan	1,300,000	lain-lain	SMU
29	Eni Setyowati	26	perempuan	450,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
30	Ratno	31	laki-laki	1,500,000	lain-lain	SMU
31	Eko	33	laki-laki	3,100,000	swasta	SMU
32	Sukasno	20	laki-laki	750,000	swasta	Lain
33	Monica Wijayanti	25	perempuan	500,000	swasta	SLTP
34	Ly Jia	21	perempuan	1,100,000	pelajar / mahasiswa	SMU
35	Eny	31	perempuan	500,000	PNS	Lain
36	Eli Kartikasari	27	perempuan	750,000	swasta	SLTP
37	Rukiyah	42	perempuan	500,000	lain-lain	SMU
38	Sunarto	35	laki-laki	950,000	swasta	SMU
39	Nuraini	38	perempuan	1,350,000	swasta	SMU
40	Anggraeni	46	perempuan	950,000	lain-lain	SLTP
41	Larasati	49	perempuan	500,000	PNS	Lain
42	Fandi	23	laki-laki	1,400,000	swasta	SLTP
43	Setiawan	40	laki-laki	500,000	pelajar / mahasiswa	SLTP
44	Fajar	45	laki-laki	850,000	lain-lain	Lain
45	M Angga	47	laki-laki	450,000	lain-lain	SMU
46	Adi Setiawan	20	laki-laki	700,000	swasta	SMU
47	Wawan	41	laki-laki	1,250,000	lain-lain	SMU
48	Sarini	40	perempuan	950,000	pelajar / mahasiswa	Sarjana
49	Retno Wulendari	35	perempuan	650,000	lain-lain	Lain
50	Yanto	59	laki-laki	800,000	swasta	SMU
51	Yeni	48	perempuan	500,000	swasta	SLTP
52	Sri Haryani	42	perempuan	950,000	lain-lain	SMU

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11
1	baik	baik	netral	sangat baik	baik	cepat	sangat tepat	bersih	nyaman	baik	sangat baik
2	sangat baik	baik	baik	sangat baik	sangat baik	cepat	sangat tepat	netral	nyaman	baik	baik
3	baik	baik	netral	sangat baik	sangat baik	cepat	tepat	bersih	netral	sangat baik	baik
4	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
5	baik	netral	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	netral
6	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
7	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	kurang baik	baik
8	sangat baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	sangat tepat	netral	tidak nyaman	netral	baik
9	baik	baik	baik	baik	netral	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	netral
10	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	Sangat bersih	tidak nyaman	baik	baik
11	sangat baik	sangat baik	sangat baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
12	baik	sangat baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
13	baik	sangat baik	baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	baik
14	baik	sangat baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
15	baik	baik	baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
16	sangat baik	baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
17	sangat baik	baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	netral
18	baik	baik	netral	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
19	sangat baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
20	sangat baik	sangat baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
21	sangat baik	baik	netral	kurang baik	netral	cepat	netral	netral	sangat nyam	baik	baik
22	sangat baik	baik	netral	baik	netral	cepat	netral	netral	nyaman	baik	netral
23	baik	sangat baik	baik	baik	netral	cepat	netral	netral	nyaman	baik	netral
24	sangat baik	baik	baik	baik	baik	cepat	netral	tidak bersih	nyaman	baik	netral
25	baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	netral	bersih	nyaman	sangat baik	baik
26	baik	baik	baik	baik	kurang baik	cepat	netral	bersih	nyaman	baik	baik
27	baik	baik	netral	baik	netral	cepat	netral	netral	nyaman	netral	baik
28	sangat baik	baik	baik	baik	netral	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
29	baik	baik	baik	baik	baik	netral	netral	bersih	nyaman	baik	baik
30	sangat baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	sangat nyam	baik	sangat baik
31	sangat baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
32	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
33	sangat baik	sangat baik	baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
34	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyama...	baik	baik
35	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	netral
36	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
37	netral	netral	baik	netral	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
38	baik	baik	baik	baik	baik	cepat	sangat tepat	sangat bersih	nyaman	baik	baik
						netral	tepat	bersih	nyaman	baik	netral

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11
39	baik	sangat baik	sangat baik	netral	baik	cepat	sangat tepat	bersih	nyaman	baik	baik
40	baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
41	sangat baik	sangat baik	sangat baik	sangat baik	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	sangat baik
42	sangat baik	sangat baik	baik	baik	baik	netral	tepat	bersih	nyaman	baik	baik
43	baik	netral	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	netral	baik	netral
44	baik	sangat baik	baik	netral	baik	cepat	sangat tepat	sangat bersih	nyaman	baik	baik
45	sangat baik	baik	baik	baik	baik	netral	tepat	netral	nyaman	netral	kurang baik
46	baik	sangat baik	baik	baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	netral
47	baik	kurang baik	netral	baik	netral	bambat	tepat	netral	nyaman	baik	baik
48	sangat baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	netral
49	baik	baik	baik	sangat baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	sangat baik	netral
50	netral	baik	baik	sangat cepat	baik	sangat cepat	tepat	bersih	nyaman	netral	baik
51	baik	netral	baik	netral	netral	netral	netral	netral	tidak nyaman	netral	netral
52	baik	baik	baik	netral	baik	cepat	tepat	netral	netral	baik	baik
				baik	baik	cepat	tepat	bersih	nyaman	baik	baik



	x2	y.1	y.2	y.3	y.4
1	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
2	sangat sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
3	sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	netral	netral
4	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	netral	sangat berkeinginan
5	netral	netral	netral	netral	netral
6	sesuai	netral	netral	netral	netral
7	netral	cukup berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
8	sesuai	kurang berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
9	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
10	sesuai	sangat berkeinginan	netral	netral	netral
11	sangat sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
12	netral	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan
13	netral	cukup berkeinginan	netral	netral	netral
14	netral	netral	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
15	sesuai	tidak berkeinginan	netral	netral	sangat berkeinginan
16	netral	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
17	sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
18	sesuai	netral	netral	netral	cukup berkeinginan
19	sangat sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	netral
20	sesuai	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
21	- sesuai	netral	netral	netral	cukup berkeinginan
22	netral	netral	netral	netral	netral
23	sesuai	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
24	tidak sesuai	kurang berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
25	sesuai	netral	netral	netral	sangat berkeinginan
26	netral	sangat berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
27	sesuai	netral	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
28	sangat sesuai	netral	netral	netral	cukup berkeinginan
29	sesuai	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
30	sesuai	sangat berkeinginan	netral	netral	cukup berkeinginan
31	sesuai	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
32	sesuai	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan
33	sesuai	netral	netral	netral	sangat berkeinginan

	x2	y.1	y.2	y.3	y.4
34	netral	netral	netral	netral	netral
35	netral	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
36	sesuai	tidak berkeinginan	netral	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan
37	netral	tidak berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	netral
38	sesuai	tidak berkeinginan	kurang berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
39	netral	netral	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
40	sesuai	netral	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
41	kurang sesuai	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
42	netral	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	cukup berkeinginan
43	sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
44	sesuai	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	kurang berkeinginan	kurang berkeinginan
45	sesuai	cukup berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan	sangat berkeinginan
46	kurang sesuai	netral	sangat berkeinginan	netral	netral
47	sesuai	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	netral	netral
48	sesuai	netral	cukup berkeinginan	kurang berkeinginan	netral
49	kurang sesuai	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan	cukup berkeinginan
50	netral	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	netral	sangat berkeinginan
51	netral	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan
52	sesuai	netral	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan	tidak berkeinginan



**Data Kualitatif**  
**Frequency Table**  
**Kualitas Jasa (X1)**

pelayanan dokter

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	2	3.8	3.8	3.8
baik	32	61.5	61.5	65.4
sangat baik	18	34.6	34.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

pelayanan paramedis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
netral	4	7.7	7.7	9.6
baik	34	65.4	65.4	75.0
sangat baik	13	25.0	25.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

pelayanan karyawan (receptionis)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	7	13.5	13.5	13.5
baik	38	73.1	73.1	86.5
sangat baik	7	13.5	13.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

pelayanan karyawan (cleaning servis)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
netral	9	17.3	17.3	19.2
baik	29	55.8	55.8	75.0
sangat baik	13	25.0	25.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**pelayanan karyawan (satpam)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
	netral	8	15.4	15.4	17.3
	baik	39	75.0	75.0	92.3
	sangat baik	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

**kecepatan pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lambat	3	5.8	5.8	5.8
	netral	12	23.1	23.1	28.8
	cepat	28	53.8	53.8	82.7
	sangat cepat	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

**ketepatan pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak tepat	3	5.8	5.8	5.8
	netral	10	19.2	19.2	25.0
	tepat	32	61.5	61.5	86.5
	sangat tepat	7	13.5	13.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

**kebersihan lingkungan & ruangan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak bersih	1	1.9	1.9	1.9
	netral	12	23.1	23.1	25.0
	bersih	35	67.3	67.3	92.3
	sangat bersih	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

kenyamanan lingkungan & ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak nyaman	4	7.7	7.7	7.7
	netral	7	13.5	13.5	21.2
	nyaman	39	75.0	75.0	96.2
	sangat nyaman	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

pelayanan UGD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
	netral	10	19.2	19.2	21.2
	baik	35	67.3	67.3	88.5
	sangat baik	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

pelayanan Apotik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang baik	1	1.9	1.9	1.9
	netral	12	23.1	23.1	25.0
	baik	34	65.4	65.4	90.4
	sangat baik	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

UNISSULA

جامعة سلطان أبوبوع الإسلامية

**Data Kualitatif  
Frequency Table  
Nilai Jasa (X2)**

**pengorbanan yang dikeluarkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak sesuai	1	1.9	1.9	1.9
kurang sesuai	3	5.8	5.8	7.7
netral	15	28.8	28.8	36.5
sesuai	29	55.8	55.8	92.3
sangat sesuai	4	7.7	7.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	



## Perilaku Purna Penggunaan Jasa (Y)

### keinginan menggunakan jasa rawat inap sesuai harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	10	19.2	19.2	19.2
	kurang berkeinginan	2	3.8	3.8	23.1
	netral	16	30.8	30.8	53.8
	cukup berkeinginan	14	26.9	26.9	80.8
	sangat berkeinginan	10	19.2	19.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

### keinginan menggunakan jasa rawat inap sebanding dengan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	6	11.5	11.5	11.5
	kurang berkeinginan	3	5.8	5.8	17.3
	netral	17	32.7	32.7	50.0
	cukup berkeinginan	16	30.8	30.8	80.8
	sangat berkeinginan	10	19.2	19.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

### keinginan menggunakan jasa rawat inap karena saran dari keluarga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	5	9.6	9.6	9.6
	kurang berkeinginan	4	7.7	7.7	17.3
	netral	19	36.5	36.5	53.8
	cukup berkeinginan	15	28.8	28.8	82.7
	sangat berkeinginan	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

### keinginan merekomendasikan pada pihak lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak berkeinginan	5	9.6	9.6	9.6
	kurang berkeinginan	3	5.8	5.8	15.4
	netral	14	26.9	26.9	42.3
	cukup berkeinginan	19	36.5	36.5	78.8
	sangat berkeinginan	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	-

	nama	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x2	y.1	y.2	y.3	y.4	y
1	Kartini	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	46	4	4	4	4	4	16
2	Ninoya Fitriyana	6	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	47	5	4	4	4	4	16
3	Siti Sugandini	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	45	4	5	4	3	3	15
4	Andi Susilo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	3	5	16
5	Khamdan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41	3	3	3	3	3	12
6	Ginah	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42	4	3	3	3	3	12
7	Sri Hayati	4	4	4	5	4	4	5	3	2	2	4	41	3	4	1	1	1	7
8	Wahidah	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	42	4	2	4	4	4	14
9	Fitri	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	43	4	4	4	4	4	18
10	Nuring	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	44	4	5	3	3	3	14
11	Ianaeni	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	51	5	4	4	4	4	17
12	Iswatun	4	5	4	3	4	3	4	3	2	3	4	39	3	4	2	2	2	9
13	Anggoro	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3	4	3	3	3	13
14	Rita	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	45	3	3	4	4	4	15
15	Widyanto	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	42	4	1	3	3	5	12
16	Miabi	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	49	3	5	4	4	4	17
17	Riska	5	4	5	5	4	5	1	4	4	5	4	49	4	5	4	4	4	17
18	Suminah	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	42	4	3	3	3	3	12
19	Ayu Pumamasari	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	44	5	5	4	4	4	17
20	Nur Istikomah	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	44	4	5	4	4	4	17
21	Sutikno	5	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	37	4	3	3	3	3	12
22	Ferida	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	39	3	3	3	3	3	12
23	Ali S	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	42	4	1	5	5	5	16
24	Ratih	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	6	45	1	2	1	1	1	5
25	Murdiyanti	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	44	4	3	3	3	5	14
26	Eko Hadi	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	35	3	5	1	1	1	8
27	Nurain	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	4	15
28	Iba	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	45	5	3	3	3	4	13
29	Eni Setyowati	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45	4	5	5	4	4	18
30	Rafno	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	45	4	5	3	3	4	15
31	Eko	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46	4	1	5	4	4	14
32	Sukasno	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	40	4	4	2	2	2	10
33	Monica Wijayanti	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44	4	3	3	3	5	14
34	Lydia	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42	3	3	3	3	3	12
35	Eny	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	3	1	5	5	5	16
36	Efi Kartikasari	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	41	4	1	3	5	4	13
37	Rukiyah	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	44	3	1	5	5	3	14
38	Sunarto	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	42	4	1	2	5	5	13
39	Nuraini	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	46	3	3	5	5	5	18
40	Anggraeni	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	47	4	3	5	5	5	18
41	Larasati	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	50	2	4	5	5	4	18
42	Fandi	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	45	3	4	4	4	4	16
43	Setiawan	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41	4	4	4	2	2	12
44	Fajar	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	46	4	4	5	5	5	19
45	M Angga	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	40	4	4	3	3	3	13
46	Adi Setiawan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	2	3	5	3	3	14
47	Wawan	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	37	4	1	2	3	7	
48	Sarini	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	46	4	3	4	4	4	15
49	Retno Wulandari	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	45	2	4	3	3	5	15
50	Yanto	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	34	3	1	1	1	1	4
51	Yeni	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	39	3	1	1	1	1	4
52	Sri Haryani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	3	3	3	12

# Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	kualitas jasa
X1.1	1	.221	.206	.222	.056	.035	-.061	-.056	.331*	-.284*	.045	.391**
		.115	.142	.114	.695	.804	.870	.694	.016	.041	.752	.004
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.2	.221	1	.368**	.076	.160	.247	.052	.018	.132	-.061	.061	.408**
		.115	.009	.593	.256	.077	.716	.898	.362	.870	.666	.003
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.3	.206	.368**	1	.210	.273	.477**	.153	.251	.115	.182	.182	.608**
		.142	.009	.135	.050	.000	.279	.072	.418	.195	.197	.000
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.4	.222	.076	.210	1	.363**	.397**	.238	.156	.105	.100	.194	.585**
		.593	.135	.008	.008	.004	.089	.268	.458	.482	.169	.000
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.5	.056	.160	.273	.363**	1	.317*	.291*	.351*	.082	.192	.172	.589**
		.258	.060	.008	.022	.022	.038	.011	.562	.172	.224	.000
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.6	.076	.076	.477**	.397**	.317*	1	.253	.263	.105	.161	.099	.849**
		.593	.135	.004	.022	.070	.070	.060	.458	.255	.486	.000
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.7	.035	.247	.477**	.397**	.317*	.263	1	.326*	-.082	-.045	-.024	.415**
		.077	.000	.089	.096	.070	.018	.018	.516	.751	.865	.002
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.8	.058	.018	.251	.156	.351*	.263	.326*	1	.126	.269	.174	.524**
		.694	.072	.268	.011	.060	.018	.018	.373	.063	.216	.000
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.9	.331*	.132	.115	.105	.082	.105	-.092	.126	1	.317*	.134	.424**
		.362	.418	.458	.562	.458	.516	.373	.126	.022	.345	.002
		52	52	52	52	52	52	52	.317*	.022	.345	.002
X1.10	.284*	-.061	.182	.100	.192	.151	-.045	.259	.317*	1	.153	.450**
		.670	.195	.482	.172	.255	.731	.063	.022	.279	.279	.001
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
X1.11	.045	.061	.182	.194	.172	.089	-.024	.174	.134	.153	1	.392**
		.752	.197	.169	.224	.486	.865	.216	.345	.279	.279	.004
		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
kualitas jasa	.391**	.408**	.608**	.585**	.649**	.649**	.415**	.524**	.424**	.450**	.392**	1
	.004	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.002	.001	.004	.004
	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

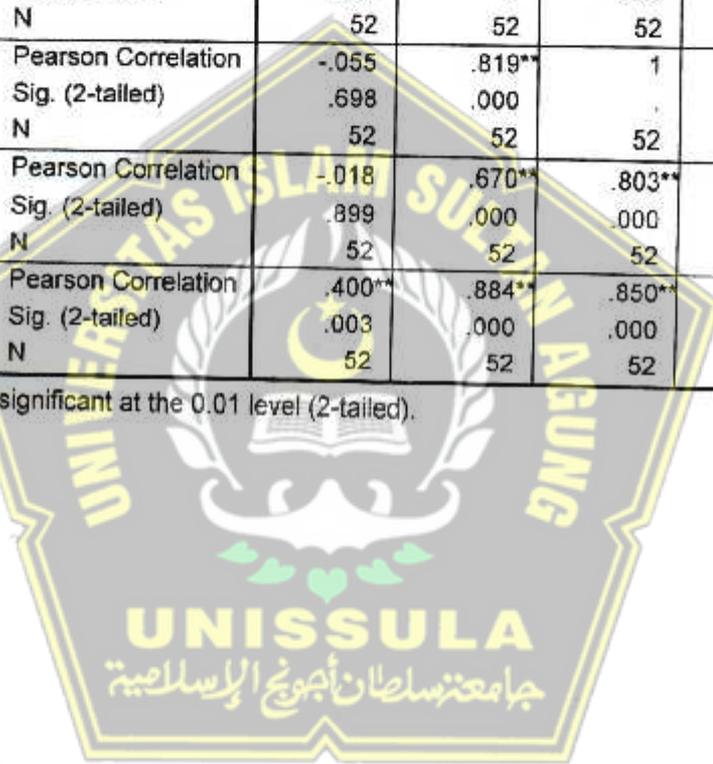
\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Perilaku Purna Penggunaan Jasa (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Perilaku purna penggunaan jasa
Y.1	Pearson Correlation	1	.146	-.055	-.018	.400**
	Sig. (2-tailed)	.	.302	.698	.899	.003
	N	52	52	52	52	52
Y.2	Pearson Correlation	.146	1	.819**	.670**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.302	.	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
Y.3	Pearson Correlation	-.055	.819**	1	.803**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.698	.000	.	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
Y.4	Pearson Correlation	-.018	.670**	.803**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.899	.000	.000	.	.000
	N	52	52	52	52	52
Perilaku purna penggunaan jasa	Pearson Correlation	.400**	.884**	.850**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.
	N	52	52	52	52	52

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



## Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Jasa (X1)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

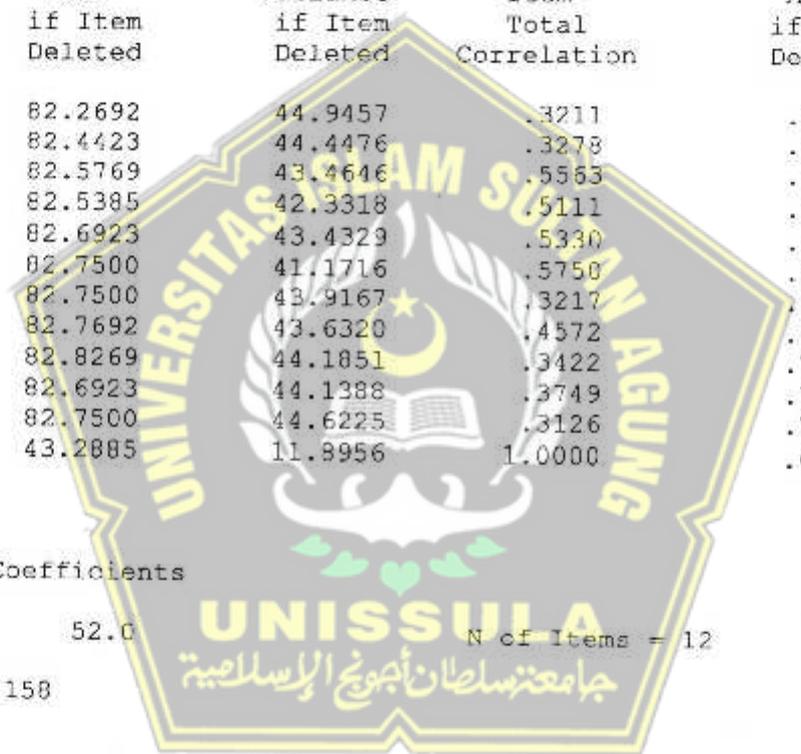
### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	82.2692	44.9457	.3211	.7068
X1.2	82.4423	44.4476	.3278	.7048
X1.3	82.5769	43.4646	.5563	.6928
X1.4	82.5385	42.3318	.5111	.6880
X1.5	82.6923	43.4329	.5330	.6932
X1.6	82.7500	41.1716	.5750	.6793
X1.7	82.7500	43.9167	.3217	.7036
X1.8	82.7692	43.6320	.4572	.6964
X1.9	82.8269	44.1851	.3422	.7033
X1.10	82.6923	44.1388	.3749	.7017
X1.11	82.7500	44.6225	.3126	.7060
X1	43.2885	11.8956	1.0000	.6869

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 52.0      N of Items = 12  
Alpha = .7158



## Hasil Uji Reliabilitas Perilaku Purna Penggunaan Jasa (Y)

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

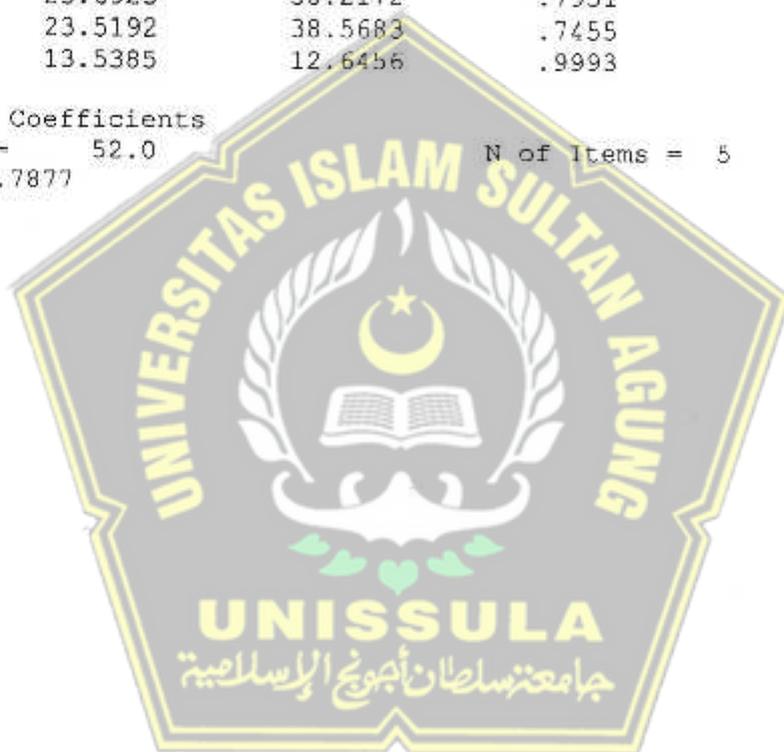
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y.1	23.8269	44.9302	.2273	-.8291
Y.2	23.6538	37.0935	.8370	.7094
Y.3	23.6923	38.2172	.7931	.7234
Y.4	23.5192	38.5683	.7455	.7309
Y	13.5385	12.6456	.9993	.6992

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 52.0

Alpha = .7877

N of Items = 5



## Hasil Analisis Regresi Berganda

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	nilai jasa, kualitas jasa <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Perilaku purna penggunaan jasa

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 <sup>a</sup>	.616	.600	2.263

a. Predictors: (Constant), nilai jasa, kualitas jasa

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	402.091	2	201.046	39.265	.000 <sup>a</sup>
	Residual	250.890	49	5.120		
	Total	652.981	51			

a. Predictors: (Constant), nilai jasa, kualitas jasa

b. Dependent Variable: Perilaku purna penggunaan jasa

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.845	4.126		5.537	.000
	kualitas jasa	.744	.092	.717	8.060	.000
	nilai jasa	1.150	.400	.256	2.874	.006

a. Dependent Variable: Perilaku purna penggunaan jasa



65 / Sek

# YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG

Jl. Raya Kaligawe Kotak Pos 1235 Telp. (024) 6580019 (5 Saluran) Fax. (024) 6581928  
Email : rsisula@indosat.net.id  
SEMARANG

Bismillaahirrahmaanirrahiim

No. : 289/B/RSI-SA/XII/2005  
Lamp. : --  
Hal : Permohonan ijin riset

11 Dzulqo'dah 1426 H.  
Semarang, -----  
13 Desember 2005 M.

KEPADA  
YTH. DEKAN FAKULTAS EKONOMI  
UNISSULA  
JL. RAYA KALIGAWA Km. 4  
SEMARANG.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menjawab surat Saudara Nomor : 1534/B.I/SA-E/XII/2005 tanggal 5 Desember 2005 perihal permohonan ijin riset di RS. Islam Sultan Agung

Dengan ini kami beritahukan bahwa R.S. Islam Sultan Agung dapat menerima permohonan Saudara untuk mahasiswa

Nama : GIGIH ENDAH WARDANI  
N I M : 04.202.7968  
Jurusan : MANAJEMEN

Guna mengadakan penelitian dengan judul Analisis pengaruh kualitas jasa dan nilai jasa terhadap perilaku purna pengguna jasa (Studi kasus pada RS. Islam Sultan Agung. Semarang)

Dengan ketentuan

- Membayar biaya Administrasi yang besarnya sesuai dengan ketentuan/tarif Rp. 100.000,-/ orang,
- \* Menjaga tata tertib serta mentaati peraturan RS. Islam Sultan Agung
- Mendiskusikan dan mempresentasikannya di RSI. Sultan Agung.

Demikian untuk menjadikan periksa.

Billahittaufiq wal hidayah.  
Wassalamu'alaikum wr. wb.

RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG

  
**dr. H. MASYHUDI AM**

Direktur Pendidikan & Jang Med.

Tembusan :

1. Yth. Sdr. Gigih Endah Wardani
2. Yth. Bagian Perawatan RSI-SA
3. Yth. Bag. Keuangan RSI-SA
4. Arsip.

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t (t Tabel)

$\alpha$ untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
$\alpha$ untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.000	3.078	6.314	12.706	31.821	63.656
2	0.816	1.888	2.920	4.303	6.965	9.925
3	0.765	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	0.741	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	0.727	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	0.718	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	0.711	1.415	1.895	2.385	2.998	3.499
8	0.706	1.397	1.860	2.308	2.896	3.355
9	0.703	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	0.700	1.372	1.812	2.228	2.754	3.169
11	0.697	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	0.695	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	0.694	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	0.692	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	0.691	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	0.690	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	0.689	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	0.688	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	0.688	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	0.687	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	0.686	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	0.686	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	0.685	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	0.685	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	0.684	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	0.684	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	0.684	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	0.683	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	0.683	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
32	0.682	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
34	0.682	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
36	0.681	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
38	0.681	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
40	0.681	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
42	0.680	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
44	0.680	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
46	0.680	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
48	0.680	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
50	0.679	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	0.679	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	0.679	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	0.679	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	0.679	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	0.679	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	0.679	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	0.679	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	0.679	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	0.679	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	0.679	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
65	0.678	1.295	1.669	1.997	2.385	2.654
70	0.678	1.294	1.667	1.994	2.381	2.648
72	0.678	1.293	1.666	1.993	2.379	2.646
78	0.678	1.292	1.665	1.991	2.375	2.640
80	0.678	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639
82	0.677	1.292	1.664	1.989	2.373	2.637
90	0.677	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632
92	0.677	1.291	1.662	1.986	2.368	2.630
93	0.677	1.291	1.661	1.986	2.367	2.630
94	0.677	1.291	1.661	1.986	2.367	2.629
95	0.677	1.291	1.661	1.985	2.366	2.629
97	0.677	1.290	1.661	1.985	2.365	2.628
98	0.677	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627
99	0.677	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627
100	0.677	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626

Sumber : Statistika untuk Penelitian, Supiyono (2000:287)

NILAI-NILAI UNTUK DISTRIBUSI F (F Tabel)

UNTUK 5 %

$v_2 = dk$ penyebut	$v_1 = dk$ pembilang					
	1	2	3	4	5	6
1	161.45	190.50	215.71	224.50	230.16	233.09
2	18.51	19.00	19.18	19.25	19.30	19.33
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28
7	5.69	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87
8	5.32	4.48	4.07	3.84	3.69	3.58
9	5.12	4.28	3.86	3.63	3.48	3.37
10	4.98	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40
34	4.13	3.28	2.89	2.65	2.49	2.38
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32
43	4.07	3.21	2.82	2.58	2.43	2.32
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31
45	4.06	3.20	2.81	2.57	2.42	2.31
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28
52	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.24
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.21
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19

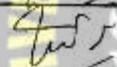
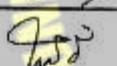
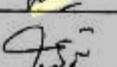
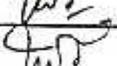
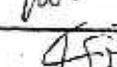
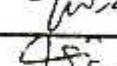
Sumber : Statistika Untuk Penelitian, Sugiyono (2000 : 292)

**TABEL**  
**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT ( r Tabel)**

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Statistik Untuk Penelitian, Sugiyono, 2001

II. PEMBIMBING : Murhidayati SE, M.si  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Jasa Terhadap Perilaku Purba Penggunaan Jasa Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)

No.	Tanggal Konsultasi	T. Tangan Pembimbing		Keterangan
		I	II	
1.	23 Nov 05'			Diskusi awal
2.	25 Nov 05'			Diskusi proposal
3.	28 Nov 05'			Revisi proposal
4.	23 Januari 06'			Acc. proposal
5.	25 Januari 06'			Bab I, II, III
6.	27 Januari 06'			Revisi
7.	1 Februari 06'			Lanjut cari data lapangan
8.	3 Februari 06'			Bab IV
9.	8 Februari 06'			Revisi bab IV
10.	16 Februari 06'			Bab V
11.	20 Februari 06'			Revisi Bab V
12.	23 Februari 06'			checking akhir
13.	27 Februari 06'			Acc skripsi