

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Latar Belakang Sejarah RSUD Kabupaten Pekalongan.

Merupakan rumah sakit milik Pemda Kabupaten Pekalongan telah operasi sejak tanggal 25 agustus 2005. Izin operasional sementara dari gubernur Jawa Tengah berlaku 2 tahun, berakhir bulan agustus 2007 dan selanjutnya mengajukan izin operasional rumah sakit kelas C ke Departemen Kesehatan.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Kabupaten Pekalongan terletak di Jl. Karangari Karanganyar Kabupaten Pekalongan Kode Pos 51182, No telpon IGD: (0285) 385230, Informasi: (0285) 385229, E-mail: kajen_rsud@yahoo.co.id. Luas tanah yan tersedia lebih kurang lima hektar, dan diarahkan rumah sakit Tipe B. peresmian operasional RSUD Kabupaten Perkalongan oleh Bupati Pekalongan pada tanggal 25 Agustus 2005 bertepatan dengan Hari Jadi Kabupaten Pekalongan.

Pembangunan dilaksanakan secara bertahap:

- a. Tahap I pembangunan gedung (Poliklinik, IGD, ICU, Instalansi Farmasi, Laboratorium dan satu unit gedung rawat inap). Pembangunan dimulai tahun 2003, anggaran dari APBD Kabupaten Pekalongan tahun 2003 sebesar Rp. 7.316.783,000.

- b. Tahap II pembangunan gedung (lanjutan tahap I), anggaran dari APBD Kabupaten Pekalongan tahun 2004 sebesar Rp. 2.100.000.000, dan belanja alat kesehatan dari anggaran APBD Kabupaten Pekalongan tahun 2005 sebesar Rp. 6.632.692.500.
- c. Tahap III pembangunan gedung rawat inap 2 unit, mushola dan pengembangan poliklinik dengan anggaran APBD Kabupaten Pekalongan tahun 2006 sebesar Rp. 3.213.137.500, serta pembangunan gedung Bedah Sentral dan Radiologi, anggaran dari Tugas Pembantuan APBN Depkes RI) tahun 2006 sebesar Rp. 1.999.776.000 belanja alat kesehatan sebesar Rp. 5.000.224.000.
- d. Tahap IV pembangunan gedung rawat inap 2 unit dan gedung instalansi gizi 1 unit, anggaran dari Tugas Pembantuan APBN Depkes RI) tahun 2007sebesar Rp. 3.000.000.000.

Pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Pekalongan meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, pelayanan penunjang medik (laboratorium dan Radiologi) dan pelayanan kefarmasian. Pelayanan spesialisik meliputi empat pelayanan dasar (kesehatan anak, bedah, penyakit dalam, kebidanan dan penyakit kandungan), telinga hidung dan tenggorokan (THT) dan syaraf.

Jumlah tempat tidur tersedia 81 TT, setelah pembangunan gedung 2 unit rawat inap tahun 2007 direncanakan ada penambahan tempat tidur sebanyak 52 TT sehingga tersedia 133 TT.

Permasalahan yang dihadapi terutama adalah kekurangan tenaga paramedis, karena dengan terbitnya PP 48/2005 Pemda tidak diperkenankan mengangkat pegawai. Kekurangan tenaga tersebut rencana dicukupi melalui formasi CPNS.

2. Dasar Hukum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pekalongan.

Dasar hukum operasional RSUD Kabupaten Pekalongan adalah sebagai berikut:

- a. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor: 503/15051/5, tanggal 11 Agustus 2005 tentang Ijin Sementara Penyelenggaraan Sarana Kesehatan di Kabupaten Pekalongan.
- b. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 3 Tahun 2005, tanggal 25 April 2005 tentang Lembaga RSUD Kabupaten Pekalongan.
- c. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 8 tahun 2005, tanggal 22 Juli 2005 tentang Penyelenggaraan Layanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Pekalongan.
- d. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 9 tahun 2005, tanggal 22 Juli 2005 tentang Operasionalisasi RSUD Kabupaten Pekalongan.

3. Ketenagaan dan Peralatan RSUD Kabupaten Pekalongan.

- a. Ketenagaan RSUD Kabupaten Pekalongan.

RSUD Kabupaten Pekalongan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya ditunjang dengan pegawai baik dengan status pegawai negeri

sipil (PNS) atau Pegawai Tidak Tetap (PTT) baik pusat maupun daerah.

b. Peralatan.

Peralatan untuk pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Pekalongan antara lain:

- 1) Peralatan medis bedah.
- 2) Peralatan medis bedah penyakit dalam.
- 3) Peralatan medis bedah pediatric.
- 4) Peralatan medis bedah kebidanan dan penyakit kandungan.
- 5) Peralatan medis bedah syaraf.
- 6) Peralatan medis bedah THT.
- 7) Peralatan medis bedah kesehatan gigi dan mulut.
- 8) Peralatan medis bedah kegawat daruratan.
- 9) Peralatan penunjang medis radiologi.
- 10) Peralatan penunjang medis laboratorium.

4. Kelembagaan.

Kelembagaan RSUD Kabupaten Pekalongan mengacu pada Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 3 tahun 2005 tentang Lembaga RSUD Kabupaten Pekalongan dengan susunan kelembagaan sebagai berikut:

a. Tim Pengelola yang bertanggung kepada Bupati Pekalongan, dengan susunan organisasi sebagai berikut:

- 1) Ketua Umum : Sekretaris Daerah Kabupaten Pekalongan.

- 2) Ketua I : Kepala Dinas Kabupaten Pekalongan.
- 3) Ketua II : Direktur BP RSUD Keraton.
- 4) Sekretaris : Kabag. TU Dinkes Kabupaten Pekalongan.
- 5) Anggota :
 - a) Kabid. Bina Program dan Yankes Dinkes Kabupaten Pekalongan.
 - b) Kabid. Pelayanan Medik BP RSUD Keraton.
 - c) Kabid. Perawatan BP RSUD Keraton.

b. Pelaksana, yang bertanggung kepada Bupati Pekalongan melalui tim pengelola, dengan susunan organisasi (Surat Perintah Sekda Kabupaten Pekalongan Nomor: 821.2/177/2005) sebagai berikut:

- a) Kepala Rumah Sakit : dr. Moh. Hasyim Purwadi.
- b) Kepala Urusan Tata Usaha : Wiryo Santoso, SIP, MH.
- c) Kepala Unit Pelayanan Medik : dr. Lly Gunawan.
- d) Kepala Unit Penunjang Medik : Drs. Solikhin Dwi R, Apt.
- e) Kepala Unit Sarana dan Prasarana : Hadiyatno Yuwono, SIP.

5. Visi, Misi dan Tujuan RSUD Kabupaten Pekalongan.

a. Visi RSUD Kabupaten Pekalongan.

“Rumah Sakit Dengan Pelayanan Yang Bermutu dan Beorientasi Pada Keselamatan Pasien”

b. Misi RSUD Kabupaten Pekalongan.

Untuk dapat mewujudkan Visi tersebut di atas, maka RSUD Kabupaten Pekalongan telah menetapkan Misi sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan SDM pelayanan yang terlatih sesuai dengan profesinya.
- 2) Menyiapkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan yang bermutu dan beorientasi pada keselamatan pasien.
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan medis pada seluruh lapisan masyarakat dengan mengedepankan efisiensi dan efektifitas.
- 4) Menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan, lembaga pelayanan kesehatan, pemerintah, asuransi dan masyarakat.
- 5) Mengembangkan organisasi rumah sakit yang sesuai dengan tuntutan zaman, serta meningkatkan manajemen yang transparan dan berkualitas secara berkelanjutan.

c. Motto RSUD Kabupaten Pekalongan.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RSUD Kabupaten Pekalongan mempunyai Motto:

“Pelayanan Optimal Adalah Tekat Kami”

d. Tujuan.

- 1) Meningkatkan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang berkualitas.
- 2) Mewujudkan profesionalisme sumber daya manusia secara berkesinambungan.
- 3) Membangun kemitraan dengan instansi atau organisasi dan unit lain.

B. Analisis Deskriptif

1. Deskripsi Hasil Penelitian.

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden pelanggan atau pasien yang tengah dirawat di RSUD Kabupaten Pekalongan. Dalam penelitian ini disebarkan 100 kuesioner pada 100 responden, hasil penyebaran kuesioner sebanyak 100 dan berhasil terkumpul 100 kuesioner (100%). Kuesioner yang terjawab lengkap dengan baik dan layak dianalisis lebih lanjut dalam penelitian sebanyak 100 kuesioner.

Peneliti memberikan kuesioner yang hasilnya ditabulasikan kemudian dianalisis. Jumlah responden yang diteliti oleh peneliti sebanyak 100 responden.

2. Profil Responden.

Profil responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, berapa kali menggunakan jasa rumah sakit.

Data yang ada diharapkan dapat memberikan keterangan atau gambaran yang jelas tentang obyek yang diteliti secara kualitatif. Analisa yang digunakan dengan bantuan tabel frekuensi dan prosentasi. Berdasarkan data yang didapat dari responden dapat dibagi dalam klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.1
Profil Responden

Profil	Kategori	Jumlah	Persentase %
Usia	o < 21 Tahun	12	12
	o 21-25 Tahun	17	17
	o 26-30 Tahun	14	14
	o 31-35 Tahun	23	23
	o 36-40 Tahun	20	20
	o > 40 Tahun	14	14
	o Jumlah	100	100
Jenis Kelamin	o Laki-laki	52	52
	o Perempuan	48	48
Pendidikan Terakhir	o SD	21	21
	o SMP	12	12
	o SMU	41	41
	o DIPLOMA	9	9
	o S1	14	14
	o S2	3	3
	o S3	-	-
o Jumlah	100	100	
Pekerjaan	o Pelajar/mahasiswa	16	16
	o PNS/ABRI	12	12
	o Pegawai Swasta	15	15
	o Wiraswasta	34	34
	o Lain-lain	23	23
	o Jumlah	100	100
Pendapatan Perbulan	o < Rp. 1000.000	60	60
	o Rp. 1000.000-Rp. 2000.000	25	25
	o Rp. 2000.000-Rp. 3000.000	10	10
	o Rp. 3000.000-Rp. 4000.000	3	3
	o > Rp. 4000.000	2	2
o Jumlah	100	100	
Menggunakan jasa RS	o 1 kali	35	35
	o 2 kali	49	49
	o Lebih dari 2 kali	16	16
	o Jumlah	100	100

Data diolah: lampiran 4-3

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa berdasarkan usia kebanyakan responden dari kelompok umur 31 s/d 35 tahun dengan persentase sebesar 23%. Berdasarkan jenis kelamin, responden kebanyakan laki-laki dengan persentase sebesar 52%. Berdasarkan pendidikan, responden kebanyakan

berpendidikan SMU dengan persentase sebesar 41%. Berdasarkan pekerjaan, kebanyakan responden bekerja sebagai wiraswasta dengan persentase sebesar 34%. Pendapatan responden kebanyakan kurang dari Rp. 1000.000 dengan persentase sebesar 60% dan kebanyakan responden telah menggunakan jasa rumah sakit sebanyak 2 kali dengan persentase sebesar 49%.

C. Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas.

Dalam Uji Validitas ini digunakan responden sebanyak 40 responden lalu dilakukan pengujian awal.

Tabel 4.2
Hasil uji validitas dari variabel citra

No. Item	r Hitung	Nilai Signifikan	Keterangan
1.	0,371	0,018	Valid
2.	0,705	0,000	Valid
3.	0,707	0,000	Valid
4.	0,646	0,000	Valid
5.	0,659	0,000	Valid
6.	0,726	0,000	Valid
7.	0,678	0,000	Valid
8.	0,700	0,000	Valid
9.	0,719	0,000	Valid
10.	0,710	0,000	Valid
11.	0,728	0,000	Valid

Data diolah: lampiran 4-8

Berdasarkan ringkasan *uji validitas* dari Tabel 4.2 di atas dengan melihat nilai *Pearson Correlation*, menunjukkan bahwa semua item pertanyaan citra memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Hal ini berarti semua item pertanyaan adalah valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian dan tidak perlu dilakukan pengujian lagi.

Tabel 4.3
Hasil uji validitas dari variabel kepuasan

No. Item	r Hitung	Nilai Signifikan	Keterangan
1.	0,709	0,000	Valid
2.	0,535	0,000	Valid
3.	0,632	0,000	Valid
4.	0,734	0,000	Valid
5.	0,761	0,000	Valid
6.	0,604	0,000	Valid
7.	0,609	0,000	Valid
8.	0,490	0,001	Valid
9.	0,408	0,009	Valid
10.	0,579	0,000	Valid
11.	0,497	0,001	Valid
12.	0,470	0,002	Valid
13.	0,749	0,000	Valid
14.	0,704	0,000	Valid
15.	0,640	0,000	Valid
16.	0,642	0,000	Valid
17.	0,617	0,000	Valid

Data diolah: lampiran 4-9

Berdasarkan ringkasan *uji validitas* dari Tabel 4.3 di atas dengan melihat nilai *Pearson Correlation*, menunjukkan bahwa semua item pertanyaan kepuasan memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Hal ini berarti semua item pertanyaan adalah valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian dan tidak perlu dilakukan pengujian lagi.

Tabel 4.4
Hasil uji validitas dari variabel loyalitas

No. Item	r Hitung	Nilai Signifikan	Keterangan
1.	0,824	0,000	Valid
2.	0,811	0,000	Valid
3.	0,696	0,000	Valid
4.	0,806	0,000	Valid
5.	0,856	0,000	Valid

Data diolah: lampiran 4-10

Berdasarkan ringkasan *uji validitas* dari Tabel 4.4 di atas dengan melihat nilai *Pearson Correlation*, menunjukkan bahwa semua item

pertanyaan loyalitas memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05. Hal ini berarti semua item pertanyaan adalah valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian dan tidak perlu dilakukan pengujian lagi.

2. Uji Reliabilitas.

Suatu data penelitian yang valid harus reliabel karena akurasi memerlukan konsistensi. Dalam *uji reliabilitas* ini kuesioner diukur dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai α lebih dari 0,6 (Nunnaly, 1994 dalam Fatmawati, 2004).

Dalam uji reliabilitas ini digunakan responden sebanyak 40 responden lalu dilakukan pengujian awal.

Tabel 4.5
Hasil uji Reliabilitas dari variabel Citra, Kepuasan dan loyalitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Citra	0,890	Reliabel
Kepuasan	0,897	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,852	Reliabel

Data diolah: lampiran 4-11, 12, 13

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa variabel citra, kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6 sehingga instrumen penelitian ini *reliabel* artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali.

D. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Data.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda antara variabel-variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Pekalongan. Analisis regresi linier berganda yaitu analisis dua atau lebih dari variabel independen terhadap variabel dependen. Ringkasan hasil pengujian regresi linier berganda dengan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.6
Ringkasan Hasil Pengujian Regresi
Pengaruh Citra dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.487	2.997		1.163	.248
citra	.188	.063	.308	2.997	.003
kepuasan	.108	.048	.232	2.256	.026

a Dependent Variable: loyalitas
Data diolah: lampiran 4-19

Hasil pengujian pada Tabel 4.6 di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3.487 + 0,188X_1 + 0,108X_2$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (loyalitas).

X₁ = variabel independen (citra).

X₂ = variabel independen (kepuasan).

2. Pengujian Hipotesis.

a. Pengujian hipotesis pertama dan kedua (H_1 dan H_2).

Pengujian hipotesis pertama (H_1) dan kedua (H_2) digunakan uji t untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen (citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

1) Pengujian terhadap variabel citra.

Variabel citra (X_1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,003. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian variabel citra (X_1) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis pertama dapat didukung.

2) Pengujian terhadap variabel kepuasan.

Variabel kepuasan (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,026. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian variabel kepuasan (X_2) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis kedua didukung.

b. Pengujian hipotesis ketiga (H_3).

Pengujian hipotesis ketiga (H_3) digunakan uji F untuk mengetahui apakah variabel independen (citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Tabel 4.7
Ringkasan Hasil Output Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	249.657	2	124.828	13.555	.000(a)
Residual	893.253	97	9.209		
Total	1142.910	99			

a Predictors: (Constant), kepuasan, citra

b Dependent Variable: loyalitas

Data diolah: lampiran 4-19

Pada uji Anova atau *F test* pada Tabel 4.7, didapat *F hitung* sebesar 13,555 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga probabilitas 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 artinya citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Analisa Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh dari variabel independen (citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan) terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan).

Tabel 4.8
Ringkasan Hasil Output Anova Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467(a)	.218	.202	3.035

a Predictors: (Constant), kepuasan, citra

Data diolah: lampiran 4-19

Hasil pengujian pada Tabel 4.8 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,202 atau 20,2% hal ini menunjukkan bahwa 20,2% loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel citra dan kepuasan, sedangkan sisanya (100% - 20,2% = 79,8%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

E. Pembahasan

Salah satu usaha sebuah perusahaan yang ingin berhasil dalam merebut pangsa pasar yakni apabila perusahaan itu mampu mengetahui kepuasan pelanggan dan citra perusahaan itu sendiri. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dilakukan untuk mengetahui arah pelayanan dan strategi pemenuhan kepuasan konsumen. Hal ini penting dilakukan perusahaan untuk menciptakan, mempertahankan kepuasan sekaligus mengupayakan konsumen yang loyal pada suatu merek tertentu. Kesetiaan merek konsumen terbentuk melalui proses belajar dan berdasarkan pengalaman dari konsumen yang melakukan pembelian ulang yang konsisten sepanjang waktu.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel citra (X_1) mempunyai nilai sebesar 0,003. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikansi yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian variabel citra secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan RSUD Kabupaten Pekalongan, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan citra berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan didukung. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang ada pada citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Andari (2008), dalam penelitiannya pada konteks layanan industri perhotelan, menyimpulkan bahwa citra hotel secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap minat para pelanggan untuk membeli ulang, merekomendasikan dan membuat loyal.

Andari (2008) juga menyatakan bahwa citra lokasi, sikap karyawan, fasilitas dan jasa suatu hotel merupakan faktor penting dalam menentukan loyalitas pelanggan. Jadi, para pelanggan cenderung untuk membeli kembali dan merekomendasikan suatu bisnis yang diyakini citranya baik karena bisnis rumah sakit menjamin kualitas barang dan jasa yang tinggi.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X_2) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,026. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikansi yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian variabel kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan RSUD Kabupaten Pekalongan, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan kepuasan berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan didukung. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang ada pada kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Konsumen akan loyal pada suatu jasa layanan tertentu apabila ia mendapatkan kepuasan dari jasa layanan tersebut. Karena itu jika konsumen mencoba beberapa merek atau jasa layanan yang kemudian dievaluasi apakah merek atau jasa layanan tersebut telah melampaui kriteria kepuasan mereka atau tidak. Bila setelah mencoba dan kemudian responnya baik berarti konsumen tersebut puas, sehingga akan memutuskan untuk membeli kembali atau menggunakan jasa layanan tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Fatmawati (2004) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap penerimaan, prosedur administratif, ketepatan jadwal serta kepuasan