BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo

Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo menurut sejarahnya adalah kelanjutan dari peninggalan Pemerintahan Penjajahan Belanda. Terletak di sebelah barat alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah TK II Kulon Progo No. 6 Tahun 1963. Saat itu kedudukan rumah sakit menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Rakyat.

Sesuai dengan tuntutan masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupaya mengembangkan diri dengan cara pindah lokasi baru di Dusun Beji Kecamatan Wates Jl Tentara Pelajar Km 1 No. 5 Wates Kulon Progo. Pembangunan dan kepindahannya diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI, dr Suwardjono Suryaningrat pada tanggal 26 Februari 1983 dengan status kelas D. maka secara resmi tanggal tersebut dijadikan Hari Bhakti Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Dearah Wates Kabupaten Kulon Progo.

Dasar hukum keberadaan rumah sakit sebelum terbentuk masih menjadi bagian dari Dinas Kesehatan dengan Perda Kabupaten Dati II Kulon Progo No. 5 Tahun 1982 dan mencabut Perda Kabupaten Kulon

Progo No. 6 Tahun 1963. Sesuai dengan Perda Kab Dati II Kulon Progo No. 18 Tahun 1994, kedudukan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo tetap sebagai UPTD. Pengelolaannya mulai diatur secara mandiri setelah terbitnya Perda Kab Dati II Kulon Progo No. 22 Tahun 1994 tentang Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Wates dan Perda Kab Dati II Kulon Progo No. 23 Tahun 1994 tentang Tata Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Sejak diterbitkannya dua perda tersebut maka kedudukan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo semakin mantap.

Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C dengan terbitnya Surat Keputusan Menkes No. 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan Kelas Rumah sakit Umum Wates milik Pemda TK II Kulon Progo menjadi kelas C. Upaya untuk meningkatkan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo dalam pengelolaannya agar lebih mandiri terus diupayakan. Salah saatunya dengan mempersiapkan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo menjadi unit Swadana melalui tahap uji coba selama 3 tahun. Setelah menjalani proses uji coba maka baru ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo Unit Swadana melalui SK Bupati No. 343/2001.

Sejak berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo telah mengalami pergantian pimpinan. Berikut daftar urutan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo :

a. Tahun 1966 s/d 1977 dengan Direktur dr. Samadikun Maryadi.

b. Tahun 1978 s/d 1987 dengan Direktur dr. M. Harsono.

c. Tahun 1987 s/d 2001 dengan Direktur dr. Edhi Jatno, MMR.

d. Tahun 2001 s/d 2004 dengan Direktur dr. Moerlani M Dahlan, Sp.PD.

e. Tahun 2005 sd sekarang dengan Direktur dr. Bambang Haryatno, M.Kes.

2. Dasar Pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo

Guna pelaksanaan kewenangan di bidang kesehatan dan untuk pemberian pelayanan kesehatan bagi masyarakat, maka dibentuk Rumah Sakit Umum Daerah Wates yang didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 9 Tahun 2005 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

3. Visi, Misi dan Budaya Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten kulon Progo

a. Visi

"Terwujudnya rumah sakit yang unggul dalam pelayanan bermutu dan memberikan kepuasan pelanggan".

b. Misi

1) Meningkatkan manajemen rumah sakit yang lebih efektif dan efisien.

2) Meningkatkan komitmen dan kemampuan pelayanan karyawan.
3) Menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
4) Melaksanakan kegiatan klinik secara professional.
5) Meningkatkan citra rumah sakit melalui upaya promosi dan pemasaran.
6) Meningkatkan pengembangan karier dan kesejahteraan sumber daya manusia.

c. Budaya Kerja

Nilai-nilai yang dianut oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yakni "Mewujudkan Budaya Kerja" dengan mengedepankan :

1) Kejujuran.
2) Keadilan.
3) Keterbukaan.
4) Kerjasama.
5) Profesionalisme.

Motto Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yakni "Mengutamakan Mutu dan Kepuasan Pelanggan".

4. Tujuan, Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten kulon Progo

a. Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo

1) meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui kesehatan perorangan.
2) menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi kuratif dan rehabilitatif, dengan tetap melalukan upaya preventif dan promotif.
3) meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.
4) mewujudkan masyakat yang sehat dan sejahtera.
5) mendukung kebijakan Pemerintah daerah di bidang kesehatan.

b. Kedudukan Fungsi dan Tugas Pokok

Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo berkedudukan sebagai Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Daerah yang merupakan unsur pendukung tugas Pemerintah Daerah, di bidang pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur yang berada di bawah dan tertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas pokok Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu.

c. Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo

1) Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis.
2) Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan.

3) Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan kebidanan.

4) Menyelenggarakan pelayanan rujukan medis, non medis dan lainnya.

5) Menyelenggarakan pendidikan dan latihan.

6) Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan.

7) Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.

5. Jenis Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten kulon Progo

a. Pelayanan Rawat Jalan

1) Poliklinik penyakit dalam.

2) Poliklinik bedah.

3) Poliklinik anak.

4) Poliklinik obstetri ginekologi dan keluarga berencana.

5) Poliklinik syaraf dan fisioterapi.

6) Poliklinik penyakit jiwa.

7) Poliklinik THT.

8) Poliklinik mata.

9) Poliklinik kulit dan kelamin.

10) Poliklinik gigi dan mulut.

11) Instalasi Gawat Darurat.

12) Poliklinik gizi.

b. Pelayanan Rawat Inap

1) Rawat Inap Anggrek (Bedah / THT).

2) Rawat Inap Bougenville (Penyakit Dalam).

3) Rawat Inap Cempaka (Anak-anak).

4) Rawat Inap Dahlia (Umum).

5) Rawat Inap Edelweis (Umum)

6) Rawat Inap Flamboyan (Umum)

7) Rawat Inap Kenanga (Obstetri / Gynekology).

8) Rawat Inap Melati (Umum).

9) Rawat Inap Wijaya Kusuma (Penyakit Syaraf).

10) Rawat Inap Intensive (ICU).

11) Rawat Inap Bayi Bermasalah (NICU).

c. Pelayanan Penunjang

1) Instalasi Farmasi (24 jam).

2) Instalasi Laboratorium Klinik (24 jam).

3) Instalasi Radiologi (24 jam).

4) Instalasi Gizi.

5) Instalasi Bedah Sentral.

6) Instalasi Pemeliharaan Sarana RS dan Pemulasaraan Jenazah.

7) Pelayanan ambulance dan mobil jenazah.

8) Pelayanan informasi dan koperasi.

9) Pelayanan ketertiban dan keamanan.

d. Distribusi Tempat Tidur

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo Nomor 18 tahun 2008,

penyediaan prasarana tempat tidur pasien sangatlah penting. Penyediaan prasarana tenpat tidur pasien yang memadai tersebut bertujuan untuk menunjang pemberian pelayanan yang bermutu dan mengarah pada kepuasan pelanggan. Berikut data tabel mengenai jumlah prasarana tempat tidur pasien dan distribusinya menurut Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo Nomor 18 tahun 2008.

Tabel 4.1.
Distribusi Tempat Tidur dan Pembagian Kelas Perawatan
Di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo

No.	BANGSAL	VIP	I	II	III	KHUSUS	JUMLAH
1	Anggrek	-	2	13	8	-	23
2	Bougenville	-	-	5	15	-	20
3	Cempaka	-	2	6	16	-	24
4	Dahlia	12	-	-	-	-	12
5	Edelweis	-	-	-	29	-	29
6	Flamboyan	-	11	-	-	-	11
7	ICU	-	-	-	-	5	5
8	Kenanga	-	2	6	17	-	25
9	Melati	8	-	-	-	-	8
10	NICU	-	-	-	-	15	15
11	Perinatologi	-	-	-	-	12	12
12	Wijaya Kusuma	-	2	6	8	-	16
Jumlah		20	19	36	93	32	200

Sumber : Urusan Umum dan Perlengkapan RSUD Wates, 2011

Dari tabel 4.1 diatas terlihat ketersediaan prasarana tempat tidur untuk masing-masing kelas tersebut di atas, hingga saat ini masih dirasakan cukup untuk menampung jumlah pasien rata-rata yang

mengakses pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Namun demikian untuk masa yang akan datang penambahan prasarana tempat tidur maupun prasarana lainnya mutlak selalu dilakukan penambahan menyesuaikan kebutuhan yang meningkat.

6. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden langsung yang sedang meggunakan jasa rawat inap atau pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

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 dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, status pekerjaan, pendidikan terakhir dan penghasilan rata-rata perbulan.

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari pasien Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo 53 orang

(53%) adalah pria dan jumlah responden wanita sebanyak 47 orang (47%) dari total 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien Rumah Sakit Umum daerah Wates Kabupaten Kulon Progo berjenis kelamin pria. Tabel 4.2 berikut menyajikan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2.
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	53	53%
Wanita	47	47%
Total	100	100%

Sumber : Lampiran 3

b. Usia

Berdasarkan karakteristik usia dapat diketahui bahwa, dari 100 responden mayoritas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo berusia lebih dari 32 tahun sebanyak 45 orang (45%), sedangkan untuk usia lebih dari 27-32 tahun sebanyak 26 orang (26%), usia lebih dari 22-27 tahun sebanyak 17 orang (17%), dan usia 17-22 tahun sebanyak 12 orang (12%). Tabel 4.3 berikut menyajikan distribusi responden berdasarkan usia:

Tabel 4.3.
Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-22 Tahun	12	12%
> 22-27 Tahun	17	17%
> 27-32 Tahun	26	26%
> 32Tahun	45	45%
Total	100	100%

Sumber : Lampiran 3

c. Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik pekerjaan dapat diketahui bahwa, dari 100 responden mayoritas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo bekerja sebagai PNS sebanyak 31 orang (31%), pegawai swasta 27 orang (27%), wiraswasta 17 orang (17%), pelajar/mahasiswa 13 orang (13%), TNI/Polri 10 orang (10%) dan lain-lain atau ibu rumah tangga 2 orang (2%). Tabel 4.4 berikut menyajikan distribusi responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.4.
Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	13	13%
TNI/POLRI	10	10%
PNS	31	31%
Pegawai Swasta	27	27%
Wiraswasta	17	17%
Lain-lain	2	2%
Total	100	100%

Sumber : Lampiran 3

d. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa, dari 100 responden mayoritas pasien Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo memiliki pendidikan terakhir sampai jenjang SLTA sebanyak 36 orang (36%), sedangkan 35 orang (35%) mampu menyelesaikan studi jenjang Diploma, 22 orang (22%) sampai tingkatan Sarjana, 5 orang (5%) sampai tingkatan Pasca Sarjana, dan hanya 2 orang (2%) yang menyelesaikan pendidikan

sampai SLTP. Tabel 4.5 berikut menyajikan distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 4.5.
Pendidikan Terakhir

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
SLTP	2	2%
SLTA	36	36%
D3	35	35%
S1	22	22%
S2	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Lampiran 3

e. Penghasilan rata-rata perbulan

Berdasarkan karakteristik penghasilan rata-rata perbulan dapat diketahui bahwa, dari 100 responden yang memiliki penghasilan per bulan antara Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 sebanyak 40 orang (40%) sedangkan 38 orang (38%) memiliki penghasilan lebih dari Rp 2.000.000, dan yang memliki penghasilan kurang dari Rp 1.000.000 sebanyak 22 orang (22%). Tabel 4.6 berikut menyajikan distribusi responden berdasarkan penghasilan rata-rata perbulan:

Tabel 4.6.
Penghasilan rata-rata perbulan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
< Rp 1 juta	22	22%
Rp 1 juta-2juta	40	40%
> Rp 2 juta	38	38%
Total	100	100%

Sumber : Lampiran 3

B. Uji Kualitas Instrumen

Metode Pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu yang ada.

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui apakah suatu alat ukur benar-benar mengukur sebuah konsep yang dikehendaki dan tidak mengukur konsep yang lain (Sekaran, 2006). Validitas yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson* dengan taraf kurang dari 5%. Pengujian dikatakan valid apabila berada pada taraf signifikan 0,05 (Azwar, 2003).

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5%, kriteria yang digunakan adalah:

a. Jika nilai sig lebih kecil dari alpha (α) maka data yang digunakan valid.
b. Jika nilai sig lebih besar dari (α) maka data yang digunakan tidak valid.

Berdasarkan hasil survei dengan 30 responden ditemukan bahwa seluruh komponen dalam variabel penelitian ini adalah valid. Hal ini didukung dengan P *value* yang bernilai antara 0,000 sampai 0,001.

Tabel berikut menyajikan hasil uji validitas:

Tabel 4.7.

Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	P *Value*	Keterangan
Citra	**X1.1**	0,000	Valid
	X1.2	0,000	Valid
	X1.3	0,000	Valid
	X1.4	0,000	Valid
	X1.5	0,001	Valid
	X1.6	0,000	Valid
	X1.7	0,000	Valid
	X1.8	0,000	Valid
Kepuasan	**X2.1**	0,000	Valid
	X2.2	0,000	Valid
	X2.3	0,000	Valid
	X2.4	0,000	Valid
	X2.5	0,000	Valid
	X2.6	0,000	Valid
	X2.7	0,000	Valid
	X2.8	0,000	Valid
Loyalitas Pelanggan	**Y.1**	0,000	Valid
	Y.2	0,000	Valid
	Y.3	0,000	Valid
	Y.4	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 4

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengungkapkan stabilitas internal dari jawaban responden dalam satu variabel. Hal ini dilakukan untuk

mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (konsisten), jika dilakukan kembali pada subyek yang sama (Sekaran, 2006). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skor *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran hasil uji reliabilitas dianggap reliabel jika nilai *cronbach alpha* $\geq \alpha$ (0,6). Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *alpha* yang mempunyai rentang antara 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1 berarti semakin tinggi reliabilitasnya.

Berdasarkan hasil survei dengan 30 responden ditemukan bahwa seluruh komponen dalam variabel penelitian ini adalah reliabel. Hal ini didukung dengan skor *Cronbach Alpha* yang berkisar antara 0,772 sampai dengan 0,794.

Tabel 4.8.
Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach Alpha	Keterangan
Citra	0,772	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,792	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,794	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

C. Analisa Deskriptif

Pengujian ini dilakukan dimana untuk mengetahui pengaruh tinggi rendahnya atribut dari masing-masing item pertanyaan variabel tersebut. Menurut (Ghozali, 2006). Penentuan hasil mean dapat dikatakan tinggi atau rendah jika memenuhi kriteria rata-rata sebagai berikut, nilai paling tinggi

yaitu 5 dan nilai paling rendah yaitu 1, selisih nilai skor tertinggi dan terendah yaitu 4, besarnya nilai interval dari 3 kriteria (rendah, sedang dan tinggi) yaitu 1,3. Nilai 1,3 didapat dari selisih nilai tertinggi dan terendah yaitu (4) dibagi dengan jumlah kriteria yaitu (3). Jarak interval ini digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya atribut dari masing-masing item pertanyaan variabel, maka hasil mean dapat dikatakan tinggi atau rendah adalah jika nilainya $1 < 2,3$ = Rendah, Jika nilainya $2,3 < 3,6$ = Sedang dan Jika nilainya $3,6 \leq 5$ = Tinggi.

1. Variabel Citra

Hasil analisa deskriptif menunjukkan bahwa variabel citra untuk semua pertanyaan yang meliputi lokasi, fasilitas fisik, desain interior, harga, kualitas, suasana, kinerja serta rasa aman dan percaya terhadap pelayanan rumah sakit dapat dikatakan nilai rata-ratanya tinggi karena nilai meannya $3,6 \leq 5$. Tabel 4.9 berikut menyajikan analisa deskriptif citra:

Tabel 4.9.
Deskriptif Statistik Citra

	N	Minimum	Maximum	Mean	Keterangan
X1.1	100	2	5	3,94	Tinggi
X1.2	100	2	5	3,80	Tinggi
X1.3	100	2	5	3,65	Tinggi
X1.4	100	3	5	4,04	Tinggi
X1.5	100	3	5	4,31	Tinggi
X1.6	100	2	5	3,97	Tinggi
X1.7	100	3	5	4,14	Tinggi
X1.8	100	3	5	4,23	Tinggi
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Lampiran 5

2. Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil analisa deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan untuk semua pertanyaan yang meliputi kepuasan terhadap bagian penerimaan administrasi dan jadwal layanan, pelayanan dokter serta perawat dan staff, penampilan serta keramahan dan empati, makanan serta obat-obatan dan produk pelengkap, peralatan, kenyamanan ruangan, biaya dan kepuasan terhadap keseluruhan rumah sakit dapat dikatakan nilai rata-ratanya tinggi karena nilai meannya 3,6 ≤ 5. Tabel 4.10 berikut menyajikan analisa deskriptif kepuasan pelanggan:

Tabel 4.10.
Deskriptif Statistik kepuasan pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Keterangan
X2.1	100	3	5	4,17	Tinggi
X2.2	100	3	5	4,20	Tinggi
X2.3	100	3	5	4,33	Tinggi
X2.4	100	3	5	4,01	Tinggi
X2.5	100	2	5	3,86	Tinggi
X2.6	100	2	5	4,09	Tinggi
X2.7	100	2	5	4,25	Tinggi
X2.8	100	2	5	4,45	Tinggi
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Lampiran 5

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

Hasil analisa deskriptif menunjukkan bahwa variabel loyalitas pelanggan untuk semua pertanyaan yang meliputi kemauan merekomendasi, positif *word of mouth*, kemauan orang lain untuk

menggunakan jasa tersebut dan *resistence to switch* dapat dikatakan nilai rata-ratanya tinggi karena nilai meannya 3,6 ≤ 5. Tabel 4.11 berikut menyajikan analisa deskriptif loyalitas pelanggan:

Tabel 4.11.
Deskriptif Statistik Loyalitas Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Keterangan
Y.1	100	3	5	4,08	Tinggi
Y.2	100	3	5	4,31	Tinggi
Y.3	100	3	5	3,98	Tinggi
Y.4	100	3	5	4,00	Tinggi
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Lampiran 5

D. Hasil Penelitian

1. Analisa Data

Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0, melalui analisis Regresi Linier Berganda. Analisa ini digunakan untuk mengetahui pengaruh positif antara variabel independen yaitu citra (X_1), kepuasan pelanggan (X_2) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). Adapun model persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = 0{,}358X_1 + 0{,}256X_2$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

X_1 = Citra

X_2 = Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.12.

Hasil Regresi Berganda

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Standart Error	T	Probabilitas
Citra	,358	,062	3,588	,001
Kepuasan Pelanggan	,256	,050	2,566	,012
Adjusted R Square : ,273				
F : 19,552				,000
N : *100*				

Sumber : Lampiran 6

Nilai beta yang diambil menggunakan *Standardized Coefficients* hal ini sesuai dengan pendapat Imam Ghozali (2006) menyatakan bahwa penelitian yang berhubungan dengan perilaku konsumen menggunakan *Standardized Coefficients.*

a. Koefisien regresi yang berkaitan dengan citra (X_1)

Koefien regresi yang berkaitan dengan citra atau X_1 bernilai positif yaitu 0,358. Tanda positif berarti variabel independen tersebut mempunyai hubungan searah dengan variabel dependen, artinya jika atribut yang berkaitan dengan citra meningkat akan mendorong dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Sebaliknya jika atribut yang berkaitan dengan citra menurun akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

b. Koefisien regresi yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan (X_2)

Koefisien regresi yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau X_2 bernilai positif yaitu 0,256. Tanda positif berarti variabel independen tersebut mempunyai hubungan searah dengan variabel dependen, artinya jika atribut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan meningkat akan mendorong dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Sebaliknya jika atribut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan menurun akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

2. Uji Hipotesa

a. Uji hipotesa pertama dan kedua (H_1 dan H_2)

Uji hipotesa pertama (H_1) dan kedua (H_2) digunakan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Jika P *value* < α (0,05), maka dapat ditarik kesimpulan ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

1) Citra

Dari hasil uji t didapat nilai signifikan 0,001 < 0,05 berarti *Citra* berpengaruh signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan* pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13.
Hasil uji t Citra

Variabel	T	Sig	Keterangan
Citra	3,588	,001	Signifikan

Sumber : Lampiran 6

2) Kepuasan Pelanggan

Dari hasil uji t didapat nilai signifikan 0,012 < 0,05 berarti *Kepuasan Pelanggan* berpengaruh signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan* pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14.
Hasil uji t Kepuasan Pelanggan

Variabel	t	Sig	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	2,566	,012	Signifikan

Sumber : Lampiran 6

b. Uji hipotesa ketiga (H_3)

Uji hipotesa ketiga (H_3) digunakan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika p *value* < α (0,05), maka dapat ditarik kesimpulan ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Dari hasil uji F didapat nilai signifikan 0,000 < 0,05 berarti *citra* dan *kepuasan pelanggan* secara bersama-sama berpengaruh

signifikan terhadap *loyalitas pelanggan* pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15.

Hasil Uji F

Variabel	F	Sig.	Keterangan
Citra	19,552	,000	Signifikan
Kepuasan Pelanggan			

Sumber Lampiran 6

c. Koefisien Determinasi *Adjusted R Square*

Analisis ini bertujuan untuk mengukur prosentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukan nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,273. Hal ini berarti 27,3% variabel independen yaitu *citra, kepuasan pelanggan* berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya 0,727 atau 72,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Besarnya *Adjusted R Square* antara 0 sampai dengan 1, semakin besar nilai *Adjusted R Square* suatu persamaan regresi maka semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Imam Ghozali, 2006). Hasil *Adjusted R Square* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16.
Hasil Koefisien *Adjusted R Square*

Variabel	Adjusted R Square
Citra	,273
Kepuasan Pelanggan	

Sumber : Lampiran 6

E. Pembahasan

Persaingan yang ketat mengharuskan setiap pelaku bisnis untuk bekerja lebih keras dan memperhatikan akan pentingnya citra perusahaan dan kepuasan pelanggan dalam menekuni bisnisnya. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan barang atau jasa berkualitas, maka diperlukan pemahaman terhadap kepuasan pelanggan agar dapat menikmati barang maupun jasa yang ditawarkannya. Hal ini penting dilakukan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasaan pelanggan yang loyal pada suatu merek tertentu atau perusahaan penyedia jasa maupun barang.

Dari hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukan bahwa hipotesa pertama yaitu citra yang diukur melalui atribut-atribut citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Fatmawati (2004), yang menyatakan bahwa citra rumah sakit, baik citra pelanggan tentang atribut-atribut yang ada pada rumah sakit maupun citra rumah sakit itu sendiri secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan

bahwa lokasi rumah sakit, fasilitas fisik, desain, harga, kualitas layanan, suasana rumah sakit, kinerja rumah sakit dan rasa aman serta percaya terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo mempengaruhi loyalitas pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan hasil ini dapat dinyatakan bahwa citra merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan karena citra berkaitan dengan persepsi pelanggan mengenai reputasi perusahaan. Semakin baik citra suatu perusahaan, semakin meningkat rasa percaya pelanggan untuk mengkonsumsi ataupun menggunakan barang maupun jasa yang ditawarkannya. Dengan hasil ini, tentunya pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo merasa kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang ditetapkan. Fasilitas yang cukup memadai membuat pelanggan merasa nyaman dan senang dengan suasana rumah sakit begitupun dengan lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Kinerja dokter dan perawat serta staff yang bagus membuat pelanggan merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.

Dari hasil analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa hipotesa kedua yaitu kepuasan pelanggan yang diukur melalui atribut-atribut kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fatmawati (2004), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap penerimaan, prosedur

administratif, ketepatan jadwal serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap penerimaan administrasi serta jadwal layanan, pelayanan Dokter, rasa empati, makanan serta obat-obatan, peralatan, kenyamanan ruangan dan biaya, secara keseluruhan mempengaruhi loyalitas pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Pelanggan Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Prosedur yang mudah dan jadwal layanan yang tepat membuat pelanggan merasa tidak dipersulit. Peralatan yang digunakan sebagai penunjang kelancaran pengobatan pasien dikategorikan modern dan mampu menyelesaikan atau menyembuhkan penyakit yang di derita dari masing-masing pelanggan. Makanan yang steril, obat-obatan dan produk yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan sesuai dengan standar mutu. Pelanggan juga merasa nyaman dengan ruangan dan lingkungan yang kondusif. Penampilan, keramahan dan empati dokter maupun perawat membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, serta biaya yang dikeluarkan pelanggan setara dengan apa yang diperoleh. Hal ini terbukti dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo yang "Mengedepankan Mutu dan Kepuasan Pelanggan" mampu diterapkan oleh pihak rumah sakit kepada pelanggan.

Dari hasil analisis Regresi Linier Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa hipotesa ketiga yaitu variabel citra dan kepuasan

pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fatmawati (2004), yang menyatakan variabel citra signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan variabel kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Aaker dalam Arturindra (2009) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan disebabkan oleh pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan akan loyal terhadap suatu produk atau jasa bila ia mendapat kepuasan dari produk atau jasa tersebut, karena itu jika pelanggan mencoba beberapa macam produk atau jasa yang kemudian dievaluasi apakah produk maupun jasa tersebut telah melampaui kepuasan mereka atau belum. Setelah mencoba dan kemudian meresponnya baik, berarti pelanggan tersebut puas sehingga ia akan memutuskan membeli kembali produk maupun menggunakan jasa tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Dengan demikian semakin baik atau positif citra dan kepuasan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.