

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

a. Profil Objek Penelitian

Asri Medical Center didirikan berdasarkan SK BPH UMY. Ijin Pendirian Asri Medical Center atas nama UMY sebagai induk organisasi. Dengan demikian status AMC secara hukum mengikuti Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai sebuah Badan Hukum Pendidikan. AMC berada di tengah kota Yogyakarta yaitu di Jl. HOS Cokroaminoto No.17 Yogyakarta.

AMC menghadirkan pelayanan pemeliharaan kesehatan, kebugaran, dan kecantikan secara total melalui pelayanan dari center-center yang terpadu danholistik. Center-center yang dimiliki oleh AMC meliputi : Diabetic Center, Rheumatic and Pain Center, Eye Center, Anti Aging and Skin Center dan Dental Aesthetics Center. Support medik lainnya : Poliklinik DSM (Dana Sehat Muhammadiyah), Pusat pelayanan dokter spesialis, Apotek, Pusat Pelayanan Laboratorium dan Diagnostik Pramita Utama, dan Laboratorium Pathologi Anatomi.

AMC juga menyediakan layanan dan fasilitas untuk proses pembelajaran IPE bagi mahasiswa FKIK UMY sebagai salah satu kurikulum perkuliahannya. AMC menyediakan ruangan IPE, ruang Bed Site Teaching (BST), dan ruang tutorial untuk pelaksanaan kegiatan IPE. Pasien yang disediakan adalah pasien riil

dan pasien simulasi sesuai dengan modul yang berjalan yaitu modul terhadap Diabetes Mellitus, HIV/AIDS, Stroke, Osteo Arthritis, Tuberkulosis, Drug abuse, Trauma, Malaria, Abortus dan Gondok. Pasien yang riil untuk saat ini adalah pasien penderita Diabetes Mellitus, HIV/AIDS, Drug abuse, Stroke, Osteo Arthritis, dan Tuberkulosis, Selain dari penyakit tersebut hanya pasien simulasi. Jadi, di penelitian ini penulis hanya akan meneliti kualitas hidup dari pasien-pasien riil yang disediakan pada proses pembelajaran IPE ini.

b. Visi dan Misi

Visi AMV adalah “Menjadi *Academic Medical Center* (Pusat Kedokteran Akademis) yang profesional”.

Misi AMC adalah

- 1) Menyediakan pelayanan kesehatan (Medis) yang bermutu
- 2) Mendidik SDM bidang kedokteran yang profesional
- 3) Melakukan penelitian bidang kesehatan untuk menunjang pelayanan dan pendidikan yang lebih baik.
- 4) Menjalankan kegiatan bisnis secara profesional sesuai dengan nilai-nilai islam.

2. Subjek Penelitian

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa subjek atau responden adalah pasien dari Asri Medical Center Yogyakarta. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120 buah. Kuesioner disebarkan secara langsung kepada pasien Asri Medical Center Yogyakarta. Peneliti melakukan pengambilan data langsung di lokasi penelitian dan beberapa disebarkan di luar lokasi penelitian pada tanggal 10 Januari sampai dengan 19 Januari 2017. Dari 120 kuesioner yang disebarkan, semua kuesioner kembali secara lengkap, namun tidak semua memenuhi kriteria responden yang dibutuhkan. Hal tersebut karena pada saat penelitian peneliti

hanya memberikan kuesioner begitu saja, tanpa ditanyakan terlebih dahulu mengenai kriteria yang dibutuhkan. Hasil kuesioner yang tidak sesuai kriteria penelitian adalah 14 kuesioner, artinya dari 120 kuesioner hanya 106 kuesioner saja yang akan dilanjutkan kepada analisis berikutnya.

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jumlah kunjungan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Distribusi hasil penelitian ini disajikan berikut ini:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang menjadi Pasien Asri Medical Center Yogyakarta berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat ditampilkan dalam Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	39	36,8
2	Wanita	67	63,2
Total		106	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pasien AMC yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 36,8% dan responden yang berjenis kelamin wanita 63,2%. Jadi mayoritas pasien yang menggunakan layanan AMC adalah wanita.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden yang menjadi Pasien Asri Medical Center Yogyakarta berdasarkan karakteristik usia dapat ditampilkan dalam Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	17-24 Tahun	89	84,0
2	25-34 Tahun	13	12,3
3	35-49 Tahun	4	3,8
Total		106	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pasien AMC yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada usia tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa yang memiliki usia antara 17 – 24 tahun sebanyak 84%, yang memiliki usia antara 25 – 34 tahun sebanyak 12,3%, dan yang memiliki usia antara 35 – 49 tahun sebanyak 3,8%. Jadi pasien yang berkunjung ke AMC mayoritas adalah pasien dengan umur 17 -24 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden yang menjadi Pasien Asri Medical Center Yogyakarta berdasarkan karakteristik Pendidikan Terakhir dapat ditampilkan dalam Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP	1	0,9
2	SMA	48	45,3
3	Diploma	11	10,4
4	S1	44	41,5

5	S2	2	1,9
Total		106	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pasien AMC yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada pendidikan terakhir tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP sebanyak 1 orang (0,9%), responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 48 orang (45,3%), responden yang memiliki pendidikan terakhir Diploma sebanyak 11 orang (10,4%), responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 44 orang (41,5%) dan responden yang memiliki pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang (1,9%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden yang menjadi Pasien Asri Medical Center Yogyakarta berdasarkan karakteristik Pekerjaan dapat ditampilkan dalam Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Mahasiswa	57	53,8
2	Pegawai Swasta	27	25,5
3	Pedagang	14	13,2
4	Lain-lain	8	7,5
Total		106	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pasien AMC yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada pekerjaan tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa sebanyak 57 orang (53,8%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 27 orang (25,5%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 14 orang (13,2%) dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 8 orang atau (7,5%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Responden yang menjadi Pasien Asri Medical Center Yogyakarta berdasarkan karakteristik Frekuensi Kunjungan dapat ditampilkan dalam Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	3 Kali	46	43,4
2	4 Kali	18	17,0
3	≥ 5 Kali	42	39,6
Total		106	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pasien AMC yang terpilih sebagai responden frekuensi kunjungan. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berkunjung 3 kali ke AMC sebanyak 46 orang

(43,4%), responden yang berkunjung 4 kali ke AMC sebanyak 18 orang (17%) dan responden yang berkunjung ≥ 5 kali ke AMC sebanyak 42 orang (39,6%).

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Suatu instrumen (daftar pertanyaan) dalam kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut (Ghozali, 2012) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ (5%).

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Sig.	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Kualitas Layanan	K1	0,002	0,05	Valid
	K2	0,000	0,05	Valid
	K3	0,000	0,05	Valid
	K4	0,000	0,05	Valid
	K5	0,000	0,05	Valid
	K6	0,000	0,05	Valid
	K7	0,001	0,05	Valid
	K8	0,004	0,05	Valid
	K9	0,000	0,05	Valid
	K10	0,000	0,05	Valid
	K11	0,000	0,05	Valid
	K12	0,000	0,05	Valid
	K13	0,000	0,05	Valid
	K14	0,000	0,05	Valid
	K15	0,000	0,05	Valid
Penanganan Komplian	C1	0,000	0,05	Valid
	C2	0,000	0,05	Valid
	C3	0,000	0,05	Valid

Variabel	Pertanyaan	Sig.	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Loyalitas Pelanggan	L1	0,000	0,05	Valid
	L2	0,000	0,05	Valid
	L3	0,000	0,05	Valid
	L4	0,000	0,05	Valid
	L5	0,000	0,05	Valid
	L6	0,000	0,05	Valid

Sumber: Lampiran 4

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam setiap variabel memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sebagai nilai batas suatu item kuesioner penelitian dikatakan valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian dalam penelitian ini seluruhnya valid dan dapat dilanjutkan ke analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan keterandalan suatu alat ukur. Tujuan dari dilakukan uji reliabilitas adalah agar instrumen yang digunakan dapat dipercaya/ handal. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sekaran, 2011). Indikator pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Hitung Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,937	Reliabel
Penanganan Komplain	0,664	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,855	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian ini menunjukkan bahwa nilai keseluruhan nilai *cronbach alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,06. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dalam penelitian ini reliabel.

C. Analisis Data Dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Baik yang berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Untuk menganalisis hubungan antara variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan, maka peneliti menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 20.0. Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda yang di tampilkan pada tabel 4.

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient Beta	t	Sig.
		B	Std. error			
1	(constant)	5,489	2,166		2,534	0,013
	Kualitas_Layanan	0,200	0,034	0,513	5,944	0,000
	Penanganan_Komplain	0,547	0,189	0,250	2,900	0,005
<i>Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan</i> F= 37,886 Sig.= 0,000						

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,513X_1 + 0,250X_2 + e$$

Hasil regresi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan komplain memiliki arah yang positif mempengaruhi loyalitas pelanggan. Maka, semakin tinggi kualitas layanan dan penanganan komplain AMC terhadap pelanggannya maka akan meningkatkan loyalitas pelanggannya.

2. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah penjelasan mengenai pengujian hipotesis dalam penelitian ini:

a. Hipotesis 1

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.8 di atas diperoleh nilai F sebesar 37,886 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan jika nilai signifikansinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 penelitian ini yang menyatakan kualitas layanan dan penanganan komplain secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terdukung.

b. Hipotesis 2

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.8 di atas diperoleh nilai t sebesar 5,944 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan terdukung.

c. Hipotesis 3

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.8 di atas diperoleh nilai t sebesar 2,900 dan nilai signifikansinya sebesar 0,005. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansinya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan terdukung.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai determinasi yang digunakan pada penelitian ini

adalah nilai *adjusted R square* agar dapat mengevaluasi model regresi dengan baik. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini:

Tabel 4.9
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,666	0,444	0,432	2,244

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.9 di atas dapat diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,432. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan memberikan variasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 43,2%. Selain itu, sisanya yaitu (100% - 43,2%) 56,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan baik secara simultan maupun parsial antara variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan Asri Medical Center Yogyakarta.

Berdasarkan hasil uji F tampak bahwa tingkat signifikansi F memiliki nilai lebih besar dari *alpha*. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan merupakan faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Asri Medical Center Yogyakarta.

Hasil secara simultan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Seffy (2009) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dan penanganan keluhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Garuda Indonesia Palembang. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chrisna dan Artanti (2013) dengan judul Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada nasabah BRI cabang Nganjuk. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan hubungan kualitas layanan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil uji t tampak bahwa tingkat signifikansi antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai lebih kecil dari *alpha*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, ketika kualitas layanan dari Asri Medical Center Yogyakarta dapat meningkat dan lebih baik, maka loyalitas pelanggan Asri Medical Center Yogyakarta juga akan semakin loyal.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Budiarti (2009) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. Selain itu Santoso dan Oetomo (2013) memberikan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan laboratorium klinik populer di Surabaya. Selain itu, Aryani dan Rosinta (2010) menjelaskan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas layanan dalam hal ini dapat berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Namun, Zeithaml, dkk dalam Aryani dan Rosinta (2010) dan Leninkumar (2016) mengatakan bahwa kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas

pelanggan secara langsung. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk atau layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu perusahaan. Kualitas layana sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama (Santoso dan Oetomo, 2010).

Selain itu, hasil uji t untuk hubungan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai signigikansi lebih kecil dari *alpha*. Artinya, semakin baik penanganan keluhan yang dilakukan oleh Asri Medical Center Yogyakarta terhadap pasien yang mengeluh, maka loyalitas pelanggan tersebut akan semakin meningkat dan akan terus menggunakan jasa layanan yang diberikan oleh Asri Medical Ceter Yogyakarta.

Hasil peneltian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiarti (2009) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalita nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Artanti dan Ningsih (2010), Tolba, dkk (2015), Komunda, *et al*(2015) dan Chrisna dan Artanti (2013), pada kedua penelitian tersebut tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan.

Penanganan keluhan peasion saat ini menjadi salah satu kunci utama pada setiap jasa layanan kesehatan. Karena apabila pasien merasa tidak mendapatkan layananan yang seharusnya dalam penanganan keluhannya maka pasien akan dengan mudah untuk berpindah ke jasa layanan kesehatan lain yang dianggap dapat memberikan layanan yang maksimal. Kau dan Loh dalm Salay (2013) mengatakan bahwa penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah yang tidak puas.

Hasil uji determinasi dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variasi yang diberikan kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 43,5 %. Persentase tersebut memiliki kontribusi yang cukup baik, mengingat faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan hanya dari dua variabel saja. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan AMC dapat dijelaskan melalui variabel kualitas pelanggan dan penanganan keluhan.