

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDIS DAN
INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK GRACIA
BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Strata
Satu Program Studi Manajemen**



Oleh:

MARTONO SARAGIH

NIM : 2014521305

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1
JAKARTA
2018**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini,

Nama : Martono Saragih

NIM : 2014521305

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun pada program lain. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggung-jawabannya berada dipundak Saya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka Saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 Agustus 2018



Martono Saragih
NIM: 2014521305

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
PROGRAM SARJANA - PRODI MANAJEMEN S1

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

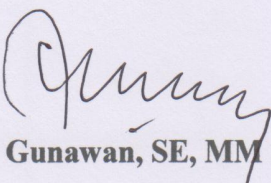
Nama Mahasiswa : Martono Saragih

NIM : 2014521305

Program : Sarjana Program Studi Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan
administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik
Gracia Bogor

Jakarta, 28 Agustus 2018
Dosen Pembimbing,


Y.I. Gunawan, SE, MM

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDIS DAN
INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK GRACIA BOGOR**



Martono Saragih
NIM: 2014521305

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada hari Selasa tanggal 28 bulan Agustus Tahun 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai
Skripsi Program Sarjana Program Studi Manajemen STIE IPWIJA

1. Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM
Ketua

Tanggal: 28 Agustus 2018

2. Dr. Slamet Ahmadi, MM
Anggota I

Tanggal: 28 Agustus 2018

3. Y. I. Gunawan, SE, MM
Anggota II

Tanggal: 28 Agustus 2018

Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Program Sarjana – Program Studi Manajemen

Ketua Program S1,

Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM

ABSTRAK

Kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi merupakan dua dari beberapa faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien Klinik Gracia. Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

Penelitian dilakukan di Klinik Gracia Bogor dengan mengambil 100 pasien sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus *Slovin* dari total populasi 5000 pasien pada *margin error* 10%. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Metode penarikan sampel dengan teknik *non-probability sampling*. Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai alat analisis dan uji-F sebagai uji kelayakan model sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t.

Penelitian menghasilkan dua temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu: 1) Kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien; 2) Inovasi layanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan kepuasan pasien disarankan agar memperbaiki kualitas pelayanan medis dan membuat inovasi pada layanan administrasi.

Kata kunci :

Kualitas pelayanan medis, Inovasi layanan administrasi, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The quality of medical services and administrative service innovations are two of several factors that give the most impact to patient satisfaction, it happen to Gracia Clinic patient satisfaction. To prove the impact, this research was conducted with the aim to determine the effect of the quality of medical services and administrative service innovations on patient satisfaction at the Gracia Bogor Clinic.

The study was conducted at the Bogor Gracia Clinic by taking 100 patients as the study sample which was calculated using the Slovin formula of a total population of 5000 patients at a 10% error margin. Data collection was carried out with a closed questionnaire instrument of five rating scales from strongly disagree to strongly agree. Sampling method is non-probability sampling technique. Multiple linear regression analysis is used as an analysis tool and F-test as a model feasibility test while hypothesis testing is done by t-test.

The study produced two main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely: 1) The quality of medical services has an influence on patient satisfaction; 2) Administrative service innovation has an influence on patient satisfaction.

The result, in order to improve patient satisfaction it is advisable to improve the quality of medical services and make innovations in administrative services.

Keywords :

Medical service quality, administrative service innovation, patient satisfaction.

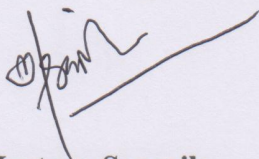
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gracia Bogor”. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Y.I Gunawan, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Penulis pada saat proses penyusunan skripsi
2. Dr. Susanti Widhiastuti, SE, MM Selaku Ketua Program S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
3. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak, Ca selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
4. dr. Linda Sinto, MARS Selaku Pimpinan Klinik beserta seluruh staf-staff dan juga para responden di Klinik Gracia Bogor
5. Bapak tercinta Bisman Saragih Garingging (Alm) dan Ibu tercinta Rosna Damanik beserta semua keluarga dan juga kekasihku Dita Christina Simorangkir yang selalu mendoakan serta terus memberikan dukungan.
6. Rekan-rekan mahasiswa kelas F9 Malam dan teman-teman Gereja di komunitas Youth Awake GBI Lewi M10 Cibubur
7. Serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan.

Jakarta, 28 Agustus 2018



Martono Saragih

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Defenisi Teori Pemasaran	11
2.1.2. Proses Pemasaran	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan Medis	14
2.1.4. Inovasi Layanan Administrasi.....	17
2.1.5. Kepuasan Pasien.....	23
2.1.6. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Sebagai Mitra Penyedia Layanan Kesehatan	31

2.1.7. Pengaruh Antar Variabel	33
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Pikir	38
2.4. Hipotesis Penelitian	42
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2. Disain Penelitian	43
3.3. Operasionalisasi Variabel	45
3.4. Populasi, Sampel dan Metode Sampling	46
3.5. Metode Pengumpulan data.....	48
3.6. Uji Kelayakan Instrumen Penelitian	49
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.9. Uji Kelayakan Model (Uji F / Simultan)	53
3.10 Uji Hipotesis (Uji t / Parsial).....	54
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.1. Sejarah Singkat Klinik Gracia Bogor	57
4.1.2. Visi & Misi Klinik Gracia Bogor	59
4.1.3. Struktur Organisasi.....	60
4.2. Karakteristik Responden	61
4.2.1. Distribusi Karakteristik Responden	61
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
4.3. Uji Validitas & Uji Reliabilitas.....	76
4.3.1. Uji Validitas & Uji Reliabilitas kualitas pelayanan medis (X1)	76
4.3.2. Uji Validitas & Uji Reliabilitas inovasi layanan administrasi (X2).78	
4.3.3. Uji Validitas & Uji Reliabilitas kepuasan pasien.....	80
4.4. Uji asumsi klasik penelitian	81
4.5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.6. Uji kelayakan model (Uji F / Simultan).....	90

4.7. Uji Hipotesis (Parsial / Uji t)	91
4.8. Pembahasan Penelitian.....	94
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Penyedia Jasa Layanan Kesehatan Berdasarkan Instansi kepemilikannya di Kabupaten Bogor tahun 2015	2
Tabel 1.2.	Jumlah kunjungan pasien klinik Gracia Bogor Tahun 2017.....	7
Tabel 2.1.	Referensi Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 3.2.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
Tabel 4.1.	Hasil Persentase Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1).....	65
Tabel 4.2.	Hasil Persentase Jawaban Responden Variabel Inovasi Layanan Administrasi (X2)	70
Tabel 4.3.	Hasil Persentase Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y) ..	73
Tabel 4.4.	Output Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis	76
Tabel 4.5.	Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis.....	77
Tabel 4.6.	Output Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi	78
Tabel 4.7.	Output Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi	79
Tabel 4.8.	Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	80
Tabel 4.9.	Output Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	81
Tabel 4.10.	Output Uji Normalitas	83
Tabel 4.11.	Output Uji Multikolonieritas	84
Tabel 4.12.	Output Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4.13.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.14.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	89
Tabel 4.15.	Hasil Uji-F (Simultan)	91
Tabel 4.16.	Hasil Uji-t (parsial)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Bagan Konsep Kepuasan Konsumen	31
Gambar 2.2.	Kerangka Pikir.....	41
Gambar 3.1.	Model Penelitian	44
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Klinik Gracia.....	60
Gambar 4.2.	Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.3.	Distribusi responden berdasarkan Usia	62
Gambar 4.4.	Distribusi responden berdasarkan Pendidikan	62
Gambar 4.5	Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 4.6	Distribusi responden berdasarkan Penggunaan Jasa	64
Gambar 4.7	Distribusi responden berdasarkan Jenis Kepesertaan.....	64
Gambar 4.8	Hasil pengujian normalitas	82
Gambar 4.9	Hasil pengujian heteroskedastisitas.....	86
Gambar 4.10	Rangkuman Hasil Analisis	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat permohonan ijin penelitian.....	103
Lampiran 2	Surat persetujuan pelaksanaan penelitian.....	104
Lampiran 3	Data Responden.....	105
Lampiran 4	Kuesioner.....	106
Lampiran 5	Kuesioner.....	107
Lampiran 6	Kuesioner.....	108
Lampiran 7	Tabulasi Data Hasil Kuesioner (X1).....	109
Lampiran 8	Tabulasi Data Hasil Kuesioner (X2).....	110
Lampiran 9	Tabulasi Data Hasil Kuesioner (Y).....	111
Lampiran 10	Uji Validitas variabel kualitas pelayanan medis (X1).....	112
Lampiran 11	Uji Reliabilitas variabel kualitas pelayanan medis (X1).....	112
Lampiran 12	Uji Validitas variabel inovasi layanan administrasi (X2).....	113
Lampiran 13	Uji Reliabilitas variabel inovasi layanan administrasi (X2).....	113
Lampiran 14	Uji Validitas variabel kepuasan pasien (Y).....	114
Lampiran 15	Uji Reliabilitas variabel kepuasan pasien (Y).....	114
Lampiran 16	Q-Q plot hasil uji Normalitas.....	115
Lampiran 17	Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk....	115
Lampiran 18	Hasil uji Multikolinearitas.....	115
Lampiran 19	Hasil uji Scatterplot Heterokedastisitas.....	116
Lampiran 20	Hasil uji Regresi Linear Berganda.....	116
Lampiran 21	Hasil uji-F (Uji Simultan).....	117
Lampiran 22	Hasil uji-t (Uji parsial).....	117
Lampiran 23	Koefisien Determinasi.....	117
Lampiran 24	Hasil Uji Autokorelasi.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang bergerak dibidang jasa dewasa ini, kualitas pelayanan merupakan hal yang mendasar yang dapat mempengaruhi konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa yang sedang berkembang saat ini. Persaingan usaha yang sangat ketat, sehingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa dituntut agar mampu bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Masyarakat akan menuntut pelayanan dan fasilitas yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, terutama dalam hal yang berkaitan dengan penyedia layanan kesehatan. Selain itu juga, dalam menghadapi era globalisasi, lingkungan dunia usaha harus mampu mengatasi perubahan teknologi yang semakin canggih. Pentingnya membuat inovasi pada pelayanan di perusahaan terutama perusahaan yang bergerak sebagai penyedia layanan kesehatan, baik itu perusahaan yang berorientasi pada laba maupun nirlaba.

Pengertian organisasi nirlaba secara umum adalah organisasi dalam operasinya tidak berorientasi dalam menghasilkan laba. Hal yang diutamakan dalam sebuah organisasi yang berorientasi pada nirlaba ini adalah memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada pihak eksternal. Contohnya adalah klinik sebagai organisasi kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan

merupakan sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika kebutuhan kesehatannya tidak terpenuhi (Mauludin dalam berlianty, 2013).

Masyarakat sudah menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena mengetahui mahalnya biaya perawatan kesehatan yang sering membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik sesuai dengan harapan mereka. Apalagi saat ini semakin banyak muncul penyakit – penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat, maka perlu ada kesadaran yang tinggi di masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan kualitas pelayanan medis juga semakin meningkat. Masyarakat semakin kritis dalam memilih penyedia jasa kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Berikut adalah data penyedia jasa layanan kesehatan di kabupaten Bogor.

Tabel 1.1 Data Penyedia Jasa Layanan Kesehatan Berdasarkan Instansi Kepemilikannya di Kabupaten Bogor tahun 2015

No	Sarana kesehatan	Pemerintah	Swasta/ Swadana
1	2	3	4
1	Rumah Sakit Umum	6	13
2	Rumah Sakit Khusus	0	6
3	Puskesmas Rawat Inap	23	0
4	Puskesmas Non Rawat Inap	78	0
5	Puskesmas Pembantu	117	0
6	Puskesmas Keliling	37	0
7	Balai Pengobatan/ Klinik	0	153

Sumber: PUK, 2015 (Yankes)

Pertumbuhan usaha penyedia layanan kesehatan yang begitu pesat seperti rumah sakit, klinik, puskesmas, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan tersebut. Klinik Gracia merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yang berada di daerah Bogor tepatnya di Jl. Raya Narogong KM 17 pangkalan 9 Cileungsi-Bogor. Klinik Gracia membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain dokter jaga selalu *standby* kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan penyakit yang dapat menyerang seseorang dengan tiba – tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Hal ini merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh klinik guna memberikan kepuasan kepada konsumen. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut utama (dalam asmita, 2008) hakikat dasar dari penyelenggaraan dari pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu - penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia layanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dengan kualitas yang terbaik dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta juga membuat inovasi pada pelayanan administrasi sehingga terbentuk pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk itu,

Klinik Gracia selalu fokus dalam pemberian pelayanan yang berkualitas dan tanggap terhadap keluhan pasien, salah satunya dengan cara menyediakan sumber daya manusia yang bertugas melayani masyarakat yang mempunyai keterampilan dalam bidang kedokteran dan keperawatan dan yang pasti profesional dalam bidangnya agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada kosumen. Dengan berorientasi pada kualitas pelayanan yang baik, Klinik Gracia akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Kotler dan Keller (2008) mengemukakan kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan profitabilitas merupakan tiga hal yang terkait erat.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan medis yang diberikan klinik kepada pasien tersebut. Unsur-unsur yang membentuk pelayanan yang berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pengguna dan keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya. "Unsur-unsur dan komponen-komponen dasar dalam pelayanan sulit untuk diinventori, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah berkaitan dengan proses, dimana produk yang dinikmati oleh pengguna berupa pengalaman (Sulastiyono, 2006 : 58)". Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak klinik. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya.

Inovasi pelayanan administrasi diterapkan karena konsumen menginginkan adanya pembaharuan dalam pelayanan yang dirasakan konsumen. Menurut Changkaew (2012), Inovasi merupakan faktor pendorong utama dalam keberhasilan perusahaan. Tidak hanya disektor industri, tetapi juga disektor jasa. Sedangkan Delafrooz et.al (2013) menyatakan bahwa “inovasi berkaitan dengan pelaksanaan tindakan-tindakan yang inovatif yang mengarah pada penciptaan produk atau jasa baru. Inovasi dapat dilakukan baik di produk ataupun pada jasa”. Menurut Milles, 1993 (dalam Dhewanto dkk,2014:94) konsep inovasi jasa meliputi inovasi pelayanan yang berkaitan dengan desain layanan dan pengembangan layanan baru.

Inovasi dalam perusahaan atau manajemen yang erat kaitannya dengan inovasi organisasi, produk jasa, proses inovasi, dan pengelolaan proses inovasi dalam organisasi jasa. Dengan demikian inovasi pelayanan termasuk dalam konsep inovasi jasa. Menurut Hall et.al., 2006 (dalam Owano et.al., 2014) “inovasi pelayanan dapat dijelaskan sebagai bentuk jasa pelayanan atau proses pelayanan yang didasarkan pada penerapan teknologi dan metode yang sistematis. hal ini sejalan dengan pendapat Lien, 2012 (dalam Delafrooz et.al., 2013) kegiatan baru dalam bisnis jasa dianggap sebagai pelayanan baru atau inovasi pelayanan. Kegiatan ini dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, pengembangan pelayanan baru, Pembaharuan teknologi yang dilakukan perusahaan, hal-hal tersebut akan mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan pasien akan merasa puas karena terbantu oleh inovasi tersebut.

Pengembangan pelayanan yang dilakukan perusahaan akan membuat variasi pelayanan kepada konsumen sehingga pelayanan yang dirasakan akan berbeda dengan pelayanan yang diberikan perusahaan sebelumnya atau perusahaan pesaing sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kembali menggunakan ulang jasa tersebut. Proses inovasi layanan administrasi yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat perusahaan lebih fokus dan efisien dalam struktur operasionalnya. Hal ini diperlukan sebuah perubahan di struktur internal sehingga akan membuat produksi meningkat dan proses pelayanan pada pelanggan akan dilakukan dengan cepat - Riepula, 2009 (dalam Owano, 2014).

Adapun visi klinik Gracia adalah ingin menjadi klinik terbaik di wilayah Cileungsi – Bogor yang memiliki pelayanan profesional dan bermutu melalui pelayanan prima dengan kualitas, inovasi, teknologi, dan sumber daya manusia yang terbaik untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumen. Klinik Gracia menyediakan layanan kesehatan umum, gigi, kebidanan dan kecantikan. Selain melayani pasien umum, klinik Gracia juga melayani peserta BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan peserta asuransi.

Klinik Gracia dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan medis dan membuat inovasi pelayanan administrasi agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap pasien tersebut perlu dilakukan agar pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Tabel 1.2 Jumlah kunjungan pasien klinik Gracia Bogor Tahun 2017 :

BULAN	JUMLAH	SELISIH	Persentase Naik (↑) Turun (↓)
Januari	2240	0	-
Februari	2102	-138	↓6,16 %
Maret	2424	+322	↑15,31 %
April	2165	-259	↓10,68 %
Mei	2356	+191	↑8,82 %
Juni	1700	-656	↓27,84 %
Juli	2344	+644	↑37,88 %
Agustus	2379	+35	↑1,49 %
September	2223	-156	↓6,55 %
Oktober	2612	+389	↑17,49 %
November	2492	-120	↓4,59 %
Desember	2506	+14	↑0,56 %

Sumber : Manajemen Klinik Gracia Bogor tahun 2018

Berkaitan dengan fenomena kunjungan pasien klinik Gracia tahun 2017 seperti dijelaskan pada tabel 1.1 diatas yang sangat fluktuatif seperti data diatas maka penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gracia Bogor**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor ?
2. Bagaimana pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

A. Secara Teoritis

1. Bagi penulis

Untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapatkan penulis selama berada dibangku kuliah kedalam permasalahan yang sebenarnya terjadi dilapangan tepatnya pada klinik Gracia Bogor terutama yang berkaitan mengenai

kualitas pelayanan medis, inovasi pelayanan administrasi dan kepuasan konsumen yang dilaksanakan pada perusahaan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menempuh strata satu yang diwajibkan oleh Program Studi Manajemen STIE IPWI Jakarta

2. Akademik

Digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat mengembangkan topik yang sama dan melakukan penelitian lebih lanjut.

B. Secara Praktis

1. Bagi Manajemen Klinik

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berharga bagi manajemen klinik Gracia Bogor sebagai pertimbangan dalam - meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi layanan administrasi sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

2. Bagi orang lain

Sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama dan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan tentang objek yang diteliti.

1.5 Sistematika Penulisan

1. BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori , penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

3. BAB 3 : METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tempat dan waktu penelitian, disain penelitian, operasionalisasi variabel, populasi, sampel dan metode sampling, metode pengumpulan data , instrumentasi variabel penelitian serta metode analisis dan pengujian hipotesis.

4. BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

5. BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan saran yang mungkin dapat dipergunakan dalam pengembangan perusahaan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Definisi Teori Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2009:5) "Pemasaran adalah fungsi suatu organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya". Pemasaran merupakan suatu upaya mengantar perusahaan mencapai tujuan melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan manusia. Pemasaran meliputi berbagai kegiatan yang terkait dengan upaya menyampaikan produk kepada konsumen di antaranya penetapan harga, penentuan produk sesuai keinginan konsumen, kegiatan distribusi dan kegiatan promosi. Untuk melakukan pemasaran, maka manajer pemasaran sebagai salah satu fungsi perusahaan harus mengenali seluk-beluk kebutuhan manusia dengan memberikan kepuasan bagi konsumen. Karena kegiatan pemasaran menyangkut masalah mengalirnya produk dari produsen ke pelanggan, maka pemasaran menciptakan lapangan kerja yang penting bagi masyarakat.

Dengan demikian pemasaran merupakan sektor yang penting dalam pendapatan masyarakat. Disamping itu perlu disadari bahwa sebagian besar pengeluaran uang masyarakat pelanggan mengalir kekegiatan pemasaran.

Pemasaran (marketing) merupakan hal yang sangat mendasar sehingga tidak dapat dilakukan sebagai fungsi yang terpisah”. Pemasaran sebenarnya lebih dari sekedar mendistribusikan barang dari produsen ke konsumen. Proses pemasaran telah terjadi dan dimulai jauh sebelum barang-barang diproduksi (Kotler 2000:3).

Menurut Stanton (2002 : 4 & 5) ”pasar merupakan sistem keseluruhan dari kegiatan yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial”. Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan bisnis harus berorientasi ke pasar atau konsumen. Keinginan konsumen juga harus dipenuhi secara efektif. Sebuah perusahaan untuk bisa bertahan di dalam pasar yang peka terhadap perubahan yang penuh persaingan saat ini apa yang bisa dijual, dan rancangan apa yang harus didayagunakan untuk memikat pelanggan yang waspada. Strategi pemasaran adalah serangkaian tindakan terpadu menuju keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Tujuan akhir dan konsep, kiat dan strategi pemasaran adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*“total Customer Satisfaction”*).

Kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Sebelum meluncurkan suatu produk baru ke pasar, sebuah perusahaan hendaknya merancang suatu strategi yang baik untuk

produk agar produk yang dihasilkannya dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Strategi pemasaran adalah rencana untuk memperbesar pengaruh terhadap pasar, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, yang didasarkan pada riset pasar, penilaian, perencanaan produk, promosi dan perencanaan penjualan serta distribusi. Salah satu strategi pemasaran yang dapat diambil oleh perusahaan adalah bauran pemasaran (marketing mix).

2.1.2. Proses Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2009 : 6) ada lima langkah proses Pemasaran, yaitu :

A. Memahami Pasar dan Kebutuhan Pelanggan :

1. Kebutuhan, keinginan dan permintaan
2. Penawaran pemasaran (produk, jasa dan pengalaman)
3. Nilai dan kepuasan
4. Pertukaran dan hubungan

B. Kebutuhan dan keinginan :

1. Kebutuhan (*needs*) adalah keadaan dari kekurangan perasaan. Kebutuhan manusia meliputi kebutuhan fisik akan makanan, pakaian, kehangatan dan keamanan. Kebutuhan sosial akan kebersamaan dan perhatian.
2. Keinginan (*wants*) adalah kebutuhan manusia yang terbentuk oleh budaya dan kepribadian seseorang. Keinginan terbentuk oleh masyarakat dan dipaparkan dalam bentuk objek yang bisa memuaskan kebutuhan.

3. Penawaran Pasar, Produk, Jasa, dan Pengalaman

Penawaran pasar (*market offering*) adalah suatu kombinasi produk, jasa, informasi atau pengalaman yang ditawarkan ke pasar untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan. Penawaran pasar juga meliputi penawaran jasa, aktivitas, keuntungan untuk dijual yang pada intinya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun seperti perbankan, penerbangan, hotel, persiapan pajak, dan jasa perbaikan rumah, dll.

4. Nilai dan Kepuasan Pelanggan

Konsumen biasanya menghadapi sejumlah pilihan besar produk atau jasa yang mungkin dapat memuaskan kebutuhan tertentu.

Pelanggan akan membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan diberikan berbagai penawaran pasar dan membeli berdasarkan ekspektasinya. Pelanggan yang tidak puas sering berganti ke pesaing dan menjelek – jelekkan produk yang mereka beli kepada orang lain.

5. Pertukaran dan Hubungan

Pertukaran (*Exchange*) adalah tindakan untuk mendapatkan objek yang diinginkan dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai imbalannya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Medis

A. Defenisi Kualitas Pelayanan Medis

Kualitas pelayanan menjadi satu kewajiban yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan agar memberikan

pelayanan yang berkualitas. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2007:121) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas pelanggan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. (Putro, *et al.* 2014) Menurut Haynes dan Du Vall yang di kutip Ariani (2009:178) “Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, konsumen internal dan konsumen eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa”.

Pelayanan medis adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang berlandaskan ilmu klinik (*Klinik Science*). Pelayanan medis di klinik merupakan pelayanan medis dasar suatu pelayanan perorangan, meliputi aspek pencegahan primer (*health promotion and specific protection*) yang dilakukan tenaga non medis dan medis/ kesehatan. Pencegahan sekunder terdiri dari deteksi dini dan pengobatan, serta pembatasan kecacatan dan pencegahan tersier berupa rehabilitasi medis yang secara maksimal dilakukan oleh dokter umum, dokter gigi, maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kompetensi yang berkaitan dengan keahliannya (Depkes RI 2001)

B. Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan, Parasuraman dkk (dalam Rosyid, 1997) mengembangkan model yang komprehensif dari mutu kualitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada aspek fungsi dari pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (tampilan fisik)

Tangibles meliputi kelengkapan penunjang peralatan medis, tenaga medis berpenampilan bersih, rapi dan menarik serta resep obat yang diberikan sesuai dengan keluhan pasien.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat dan memuaskan dengan indikator : prosedur penerimaan pasien secara cepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dan kunjungan dokter yang dijanjikan tepat.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness yaitu kesediaan perawat atau dokter untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani pasien, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan pasien secara cepat, ketika perawat dibutuhkan oleh pasien dengan cepat dan tepat segera membantu pasien tersebut.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan meliputi pengetahuan perawat atau dokter terhadap obat atau peralatan medis secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan. Tenaga medis klinik yang berpengalaman dan bersertifikat profesi, serta memiliki izin praktek resmi dari pemerintah daerah, dan obat yang diberikan terdaftar di BPOM

5. *Empathy* (empati)

Empathy yaitu perhatian secara individual yang diberikan klinik kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan perawat atau dokter untuk berkomunikasi dengan pasien-pasien tersebut, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien.

2.1.4. Inovasi Layanan Administrasi

Inovasi merupakan setiap ide atau pun gagasan baru yang belum pernah ada atau pun diterbitkan sebelumnya. Sebuah inovasi biasanya berisi terobosan-terobosan baru mengenai sebuah hal yang diteliti oleh sang inovator (orang yang membuat inovasi). Inovasi biasanya sengaja dibuat oleh sang inovator melalui berbagai macam aksi atau pun penelitian yang terencana.

A. Defenisi Inovasi Layanan Menurut Para Ahli

a. *Kuniyoshi Urabe*

Menurut Kuniyoshi Urabe, inovasi merupakan setiap kegiatan yang tidak bisa dihasilkan dengan satu kali pukul, melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif, meliputi banyak proses pengambilan keputusan, mulai dari penemuan gagasan hingga ke implementasi nya di pasar.

b. *Van de Ven, Andrew H*

Menurut Van de Ven, Andrew H., pengertian inovasi adalah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam tatanan organisasi tertentu.

c. *Stephen Robbins (1994)*

Mendefinisikan bahwa inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa. Berdasarkan pengertian tersebut, Robbins lebih memfokuskan pada tiga hal utama yaitu :

1. Gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, Ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal.
2. Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk

produk dan jasa yang siap dikembangkan dan di implementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.

3. Upaya perbaikan yaitu usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan (improvement) yang terus menerus sehingga buah inovasi itu dapat dirasakan manfaatnya.

B. Ciri – ciri Inovasi

Inovasi mempunyai 4 (empat) ciri yaitu :

1. Memiliki kekhas'an / khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar Orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatuinovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

C. Proses Inovasi

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98-99), proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu.

Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Initiation* (Perintisan)

Tahapan perintisan terdiri atas *fase agenda setting dan matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan *agenda setting* ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi.

2. *Implementation* (Pelaksanaan)

Pada tahapan ini, perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implemenasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi. Pada fase redefinisi, Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Fase klarifikasi terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi.

Inovasi pelayanan membuat pelayanan publik lebih baik jika diselenggarakan dengan baik pula, jangan sampai inovasi hanya mengikuti trend saja sehingga akan mati kemudian. Inovasi harus berkelanjutan sehingga inovasi dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Inovasi pelayanan kesehatan membuktikan bahwa menghasilkan perubahan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik. Adanya inovasi pelayanan kesehatan pada suatu institusi juga membuktikan adanya kemauan keras dari dalam organisasi kesehatan untuk berbuat lebih baik, sebab menciptakan inovasi pelayanan tidaklah mudah, organisasi yang mampu memandang diri sendiri sebagai pelayan masyarakatlah yang mampu menciptakan inovasi yang sulit untuk dirinya sendiri akan tetapi bermanfaat bagi masyarakat yang luas.

Tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2008) adalah sebagai berikut : A new or improved service (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan dirumah. Process innovation (inovasi proses) misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk. Administrative innovation (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan. System innovation (inovasi sistem) adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru. Conceptual innovation (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam outlook , seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.

D. Indikator Inovasi Layanan

Menurut Delafrooz et.al (2013) menyatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

1. Penggunaan teknologi

Penggunaan tekonologi sesuai dengan perkembangan zaman akan memudahkan perusahaan dalam proses layanan, sehingga akan mempercepat perusahaan untuk memberikan pelayanan. Pemanfaatan teknologi akan meningkatkan privasi konsumen, kerahasiaan, dan berpengaruh pada komunikasi antara perusahaan dengan konsumen sehingga memudahkan perusahaan dalam melakukan evaluasi pada proses layanan.

2. Interaksi dengan pelanggan

Interaksi perusahaan dengan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi ini membuat kedekatan antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen, selain itu interaksi dengan pelanggan akan memudahkan perusahaan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi keluhan pelanggan.

3. Pengembangan layanan baru

Pengembangan layanan baru adalah bentuk layanan baru yang diterapkan berbeda dengan pelayanan sebelumnya, atau perbaikan pada proses layanan. Bentuk layanan baru akan mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan

tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pemasaran perusahaan akan mengalami penurunan.

4. Sistem pengiriman layanan

Sistem pengiriman layanan perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik produk atau jasa diserahkan kepada pelanggan. Hal itu mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian selama proses pengiriman.

Berdasarkan beberapa indikator diatas, penelitian ini menggunakan indikator dari Delafrooz (2013) dimana indikator ini sesuai dengan karakteristik obyek penelitian yang meliputi penggunaan teknologi, interaksi dengan pelanggan dan pengembangan layanan baru.

2.1.5 Kepuasan Konsumen (Pasien)

A. Defenisi Kepuasan Konsumen (Pasien)

Menurut Kotler (2005:36) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang didapatkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Menurut Engle et, al dalam Tjiptono (2004:24) mengatakan bahwa “Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga kesehatan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan.

Banyak manfaat yang diterima oleh lembaga dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan/pasien yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan/pasien yang

tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya promosi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan. Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pasien merupakan komponen penting dalam menilai tingkat profitabilitas secara lengkap yang dapat dicermati dari hasil analisis. Dengan pandangan ini, pasien dapat dinyatakan sebagai aset pemasaran di dalam bisnis terkait dengan kuantifikasi bagi perkiraannya. Oleh karena itu, retensi pasien merupakan suatu hal yang penting dan dibutuhkan. Hal mendasar untuk menjaga kemampuan mempertahankan profitabilitas adalah menjaga retensi pasien, di samping pengakuisisian pasien yang baru. Upaya untuk mendukung tingkat retensi yang tinggi adalah pelaksanaan aktivitas program pelayanan pasien yang dapat memberikan kepuasan.

Menjadi pasien merupakan posisi rentan yang merupakan tingkat kepercayaan dan kewaspadaan dari penyedia layanan kesehatan. Kata “pasien” digunakan untuk menyimbolkan peran aktif dan kadang-kadang pasif yang dijalani oleh pasien saat mendapatkan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien diketahui dari total keseluruhan yang diperoleh. Semakin tinggi total yang diperoleh maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah total yang diperoleh maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

B. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Hasan (2009 : 67) perencanaan, implementasi dan pengendalian program kepuasan pelanggan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Reaksi terhadap produsen biaya rendah

Persaingan dengan “perang harga” pemotongan harga dianggap oleh banyak perusahaan menjadi senjata ampuh untuk meraih mangsa pasar (sekalipun sebenarnya sangat rapuh). Cukup banyak fakta bahwa pelanggan yang bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.

2. Manfaat Ekonomis

Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan terus mencari konsumen baru.

3. Reduksi sensitivitas harga

Pelanggan yang pas terhadap suatu perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan memiliki fokus pada harga, pelayanan dan kualitas.

4. Kunci sukses bisnis masa depan

- a. Kepuasan pelanggan merupakan strategi bisnis jangka panjang membangun dan memperoleh reputasi produk perusahaan dibutuhkan waktu yang cukup lama, dibutuhkan investasi yang besar pada serangkaian aktivitas bisnis untuk membahagiakan pelanggan.

- b. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang.
 - c. Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan hanya mendatangkan laba jangka panjang yang bertahan lama.
 - d. Ukuran kepuasan pelanggan lebih prediktif untuk kinerja masa depan sekalipun tidak mengabaikan data akuntansi sekarang.
5. Word of mouth relationship, Menurut Schnaar pelanggan yang puas akan berdampak positif yaitu :
- a. Hubungan pelanggan dan perusahaan akan harmonis.
 - b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.
 - c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Dan Harapan Pelanggan

Menurut Hadi (2010 : 22) faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan:

- a. Kualitas produk : Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. beberapa dimensi yang berpengaruh dan membentuk kualitas produk adalah performance, reliability, conformance, durability, feature, dan lain lain.

- b. Kualitas Pelayanan : Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan kualitas yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor Emosional : Pelanggan Akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu dan akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga : Produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah, akan memberikan nilai tambah (*value*) yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkannya: Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak perlu membuang waktu maka cenderung akan lebih puas terhadap produk atau jasa tersebut.

D. Macam-Macam Kepuasan Pelanggan (Pasien)

Macam-macam kepuasan pelanggan menurut Umar (2005;66) terdiri dari dua macam:

1. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan.
2. Kepuasan psikologis, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dan produk

Beberapa cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan menurut Umar (2005;66) :

1. Melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dengan konsumennya.

2. Melalui sikap yang baik dari para petugas penjualan.
3. Melalui unjuk kerja penjualan yang lebih profesional

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan, khususnya ketika mereka membandingkan kinerja yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis, dan pengaruh lingkungan. Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pasien, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun hal tersebut harus dilakukan agar pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mengukur kepuasan pasien merupakan upaya yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

E. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Kotler, et al., (1996) mengidentifikasi 4 metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi/lembaga yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka, media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis

(yang mudah dijangkau), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada lembaga, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan/pasien adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pasien. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan berdasarkan pengalaman mereka dalam pelayanan yang ditawarkan.

b. Survei Kepuasan Pelanggan/Pasien

Banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survey baik melalui kuesioner, media sosial maupun dengan wawancara langsung.

F. Indikator Kepuasan Pasien

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan:

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali:

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

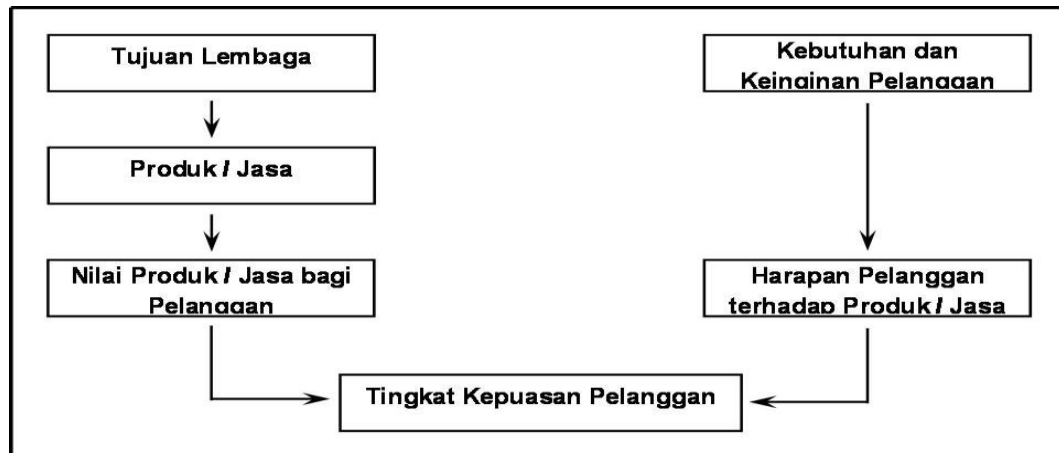
- Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasikan:

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Gambar 2.1 Model Bagan Konsep Kepuasan Pelanggan/Pasien



2.1.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Sebagai Mitra Penyedia Layanan Kesehatan

Badan penyelenggara jaminan sosial adalah badan hukum yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU SJSN (system jaminan sosial nasional) adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial, resiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif mengalami penyakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian yang akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial tersebut.

BPJS kesehatan sebagai badan pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program jaminan kesehatan nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan

kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Masyarakat sebagai peserta jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan dan *stakeholder* Tentu perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya. Undang-undang BPJS menentukan bahwa “ BPJS kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan “. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar pesera memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsinya tersebut BPJS bertugas untuk :

1. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta jaminan sosial
6. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan jaminan sosial
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2.1.7 Pengaruh Antar Variabel

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Dibidang pelayanan harus selalu diingat bahwa misi perusahaan adalah memberikan pelayanan terbaik agar tercapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah suatu barang atau jasa yang dikehendaki perusahaan pada suatu periode tertentu. Ada beberapa hal yang menunjukkan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan pelanggan dapat ditekan.
- b. Bila kualitas pelayanan menunjukkan kepuasan yang tinggi, maka akan terjadi penekanan biaya pada titik yang terendah dan akan menjadikan pelanggan mengurangi biaya yang dikeluarkan. Faktor-faktor biaya yang rendah menjadikan salah satu penentu kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang

memberikan kualitas memuaskan. Menurut Moenir dalam (Yuliarmi dan Riyasa, 2010) bentuk-bentuk pelayanan terhadap konsumen tidak terlepas dari tiga hal yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, pelayanan melalui perbuatan.

B. Pengaruh Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Dunia bisnis saat ini telah mengalami kompleksitas dan dinamika lingkungan bisnis global yang semakin meningkat yang mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis semakin kompetitif. Maka dari itu setiap perusahaan dalam menghasilkan produknya dituntut untuk selalu mengerti dan memahami apa yang terjadi dipasar dan apa yang menjadi keinginan konsumen dengan konsep – konsep seperti *Costumer focused atau Market Oriented Culture* untuk tetap dapat mengakses pasarnya secara menguntungkan dan menjamin pertumbuhan secara berkelanjutan serta unggul dalam persaingan.

Dengan semakin ketatnya persaingan tersebut maka perusahaan harus memahami apa dan bagaimana cara untuk mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuan perusahaan untuk menciptakan keunggulan bersaing. Narver dan Slater (1990;21) menyatakan bahwa “Keunggulan bersaing dapat dicapai apabila perusahaan mampu memberikan nilai yang lebih kepada pelanggan dari apa yang diberikan oleh pesaingnya. Keunggulan bersaing dapat berasal dari berbagai aktivitas perusahaan seperti dalam mendesain, memproduksi,

memasarkan, menyerahkan, dan mendukung produknya. Kotler (2005:310) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen berhubungan erat dengan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. dengan tingkat kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan konsumen yang lebih tinggi juga. Menurut Tjiptono (2004:24) tujuan suatu perusahaan adalah menciptakan para konsumen atau pelanggan yang merasa puas atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Kepuasan konsumen dapat memberikan suatu manfaat yaitu menciptakan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis. Perusahaan yang tidak mempersiapkan produk baru akan menghadapi risiko yang berat dalam menghadapi persaingan dengan para pesaing - pesaingnya. Salah satu cara yang dapat memenangkan persaingan yaitu dengan melakukan inovasi layanan administrasi.

Menurut Buchari (2004:18) “Inovasi berarti mengamati konsumen untuk menemukan dan memuaskan konsumennya dengan memberikan produk yang baru. Dengan menciptakan inovasi sebuah produk dapat memiliki posisi strategis di pasar, memiliki *life cycle* yang lebih panjang, dan dapat menahan serangan dari para pesaing serta dapat memenuhi keinginan pasar (konsumen)”. Tujuan utama perusahaan melakukan inovasi layanan adalah untuk memenuhi permintaan pasar sehingga produk inovasi merupakan salah satu yang dapat digunakan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan (Han,1998;35). Perusahaan harus mempunyai produk yang inovatif supaya penjualan produk tinggi dan mempunyai keunggulan dalam bersaing. Hasil tersebut sejalan

dengan Droge dan Vickery 1994 (dalam Faulkner, 1997) yang menemukan bahwa inovasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Artinya Perusahaan yang mampu mendesain produknya sesuai dengan keinginan pelanggan akan mampu bertahan di tengah persaingan karena produknya yang tetap diminati oleh Konsumen. Inovasi produk sangat terkait dengan kepuasan konsumen, dikarenakan konsumen merupakan penilaian atas suatu barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Disinilah Klinik Gracia dipaksa selalu inovatif dalam menghasilkan pelayanan terhadap konsumen, salah satu strategi yang dilakukan klinik Gracia agar selalu senantiasa berinovasi atas produknya terutama pada pelayanan yang berlandaskan atas trend dan permintaan pasar sehingga perusahaan akan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen yang pada akhirnya produk yang ditawarkan dapat diterima dan memuaskan konsumen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Referensi Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian Terdahulu	Penelitian dan Tahun Penelitian	Variabel / Indikator	Metode Analisis Data	Hasil
1	Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi melalui kepuasan terhadap	Gunawan (2013),	Variabel bebas: X1 : Pelayanan Medis, X2 : Pelayanan administrasi, Variabel terikat :	Regresi linear berganda	1. Pelayanan medis dan adminitrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien. 2. Pelayanan medis dan pelayanan

	loyalitas (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cirebon).		Y1 : Kepuasan pasien, Variabel Intervening : Y2 : Loyalitas pasien .		admnitrasi yang lebih baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan loyalitas 3. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien.
2	Pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Buah Hati di kabupaten Kudus	Muslichati (2015)	Variabel bebas : X1: Kualitas layanan, X2 : inovasi layanan, Variabel Terikat : Y: Kepuasan konsumen	Regresi linier berganda	Kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen, semakin tinggi kualitas layanan dan inovasi layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen semakin meningkat.
3	Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Batang	Muda (2014)	Variabel bebas: X1: Kualitas pelayanan, X2: Kualitas Tenaga medis, Variabel terikat: Y: Kepuasan pasien	Regresi linier berganda	Kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
4	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSIA UMMU HANI Purbalingga	Wiguna (2012)	Variabel bebas : X1:Kualitas pelayanan, X2: Kualitas tenaga medis, X3:fasilitas Variabel terikat: Y: Kepuasan pasien.	Regresi linier berganda	Kualitas layanan, kualitas tenaga medis, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

5	Inovasi pelayanan publik E-Health di dinas kesehatan kota Surabaya	Haqi (2017)	Inovasi pelayanan Publik E- Health	Deskriptif Kualitatif	Aplikasi E-Health berguna dalam mengatasi penumpukan volume antrian pasien dan proses rujukan ke rumah sakit
6	Inovasi layanan administrasi kependudukan melalui program system informasi desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan kalipuro Kabupaten Banyuwangi	Hardianto (2017)	Inovasi Layanan Administrasi melalui program system informasi desa (SIMAde)	Deskriptif Kualitatif	Inovasi Layanan administrasi meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan system pemerintahan daerah.

2.3. Kerangka Pikir

Pengaruh dari kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan di klinik Gracia Bogor (secara teori, penelitian terdahulu, logika). Keterkaitan antar masing-masing variabel yang diteliti dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien :

Pengaruh kualitas pelayanan medis sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena dengan kualitas pelayanan medis yang baik memberikan sebuah kontribusi positif terhadap perwujudan kepuasan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan medis yang baik akan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi pasien untuk terus melakukan pembelian ulang dan menjalin sebuah hubungan relasi.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2007:121) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Sesuai dengan teori tersebut artinya adalah kualitas pelayanan medis merupakan salah satu yang menjadi faktor penentu kepuasan pasien sesuai dengan ekspektasi pasien tersebut. Selain itu, Menurut Haynes dan Du Vall yang dikutip Ariani (2009:178) bahwa “Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, konsumen internal dan konsumen eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa”. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan medis yang baik itu adalah prosesnya konsisten dan berkelanjutan dengan tujuan untuk memenuhi harapan pasien yang ada di klinik Gracia Bogor tersebut.

Dalam penelitian terdahulu Gunawan (2013) dan Muda (2014) membuat kesimpulan dari penelitian yang telah mereka lakukan bahwa kualitas pelayanan medis sangat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana peneliti memberi gambaran bahwa dengan kualitas pelayanan medis yang baik dan terjamin serta memprioritaskan kepuasan pelanggan maka dengan cara tersebut dapat meningkatkan jumlah konsumen serta adanya loyalitas pada konsumen. Maka kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pelanggan ini sangat berpengaruh besar terhadap perusahaan. Mereka membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, dalam artian kualitas pelayanan medis mempengaruhi minat pembeli produk kesehatan di klinik Gracia Bogor tersebut.

2. Pengaruh Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien :

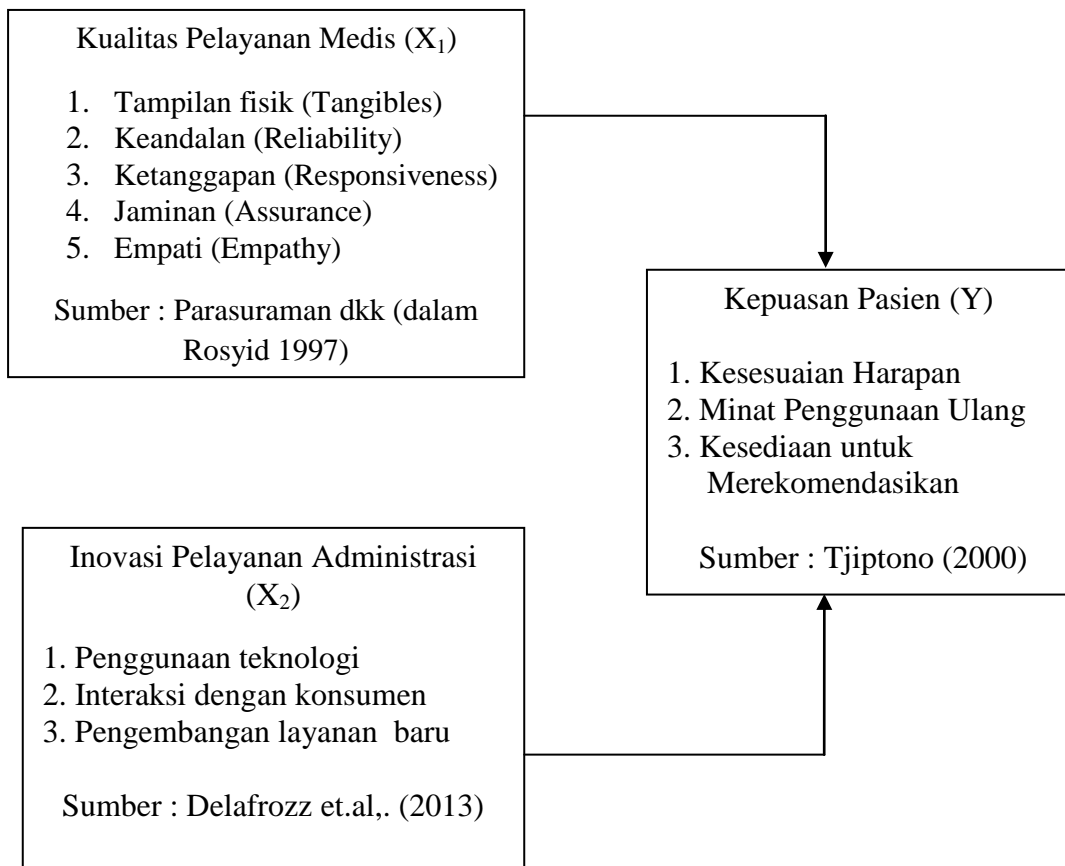
Inovasi layanan dapat diartikan kegiatan baru yang dilakukan perusahaan yang menghasilkan layanan baru, prosedur baru atau proses dari meningkatkan nilai tambah bagi jasa yang diberikan perusahaan. Inovasi yang dilakukan perusahaan akan membuat citra positif bagi perusahaan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi. “Inovasi layanan yang dilakukan perusahaan dapat diketahui melalui penggunaan teknologi bagi perusahaan, Interaksi dengan konsumen dan pengembangan layanan baru” (Delafrooz et al., 2013).

Menurut Arief (2007:165) inovasi sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Jika harapan konsumen terhadap inovasi produk yang dihasilkan perusahaan akan mendapatkan nilai tinggi dari kepuasan pasien (*customer satisfaction*) dan selanjutnya akan menciptakan konsumen (*customer delight*). Sebaliknya apabila, kepuasan konsumen tidak terpenuhi, maka yang timbul adalah ketidakpuasan konsumen. Semakin rendah tingkat kepuasan konsumen terhadap inovasi produk yang dihasilkan, semakin besar kemungkinan konsumen untuk meninggalkan layanan perusahaan tersebut.

Dalam penelitian terdahulu Hardianto (2017) dan Haqi (2017) mendapatkan kesimpulan bahwa dengan membuat inovasi layanan administrasi maka akan mampu meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelayanan administrasi. Dengan adanya inovasi pada layanan administrasi berbasis teknologi akan mampu mengurangi volume penumpukan antrian pendaftaran administrasi pada penyedia jasa kesehatan sehingga terwujud efisiensi, baik di pihak klinik maupun di pihak pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pengaruh antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Kerangka Pikir



2.4 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, model penelitian ini layak untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor.

Oleh karena itu hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor.

H2: Ada pengaruh yang signifikan antara inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini melibatkan pasien Klinik Gracia yang beralamat di Pangkalan 9 Jalan Raya Narogong KM 23 No. 17 Limus Nunggal Cileungsi Bogor – Jawa Barat 16820. Penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Mei 2018				Juni 2018				Juli 2018			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Penelitian Pendahuluan	■	■										
Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■	■	■				
Pengumpulan Data				■	■	■	■	■	■			
Analisis Data								■	■	■	■	■
Pelaporan											■	■

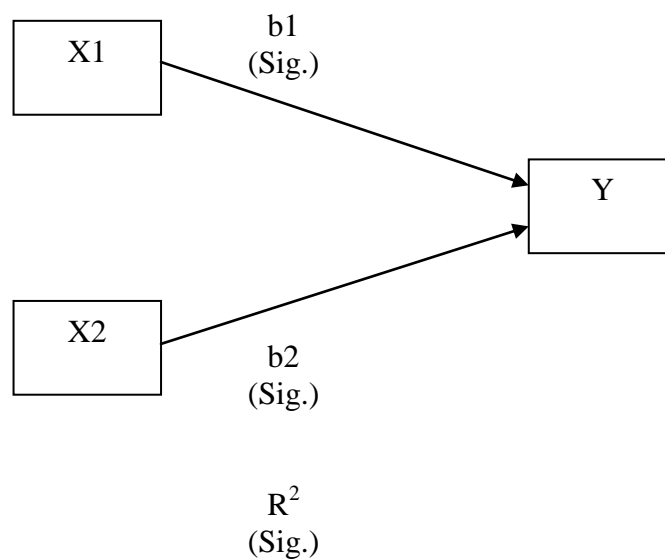
3.2. Disain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* tipe kausal yang berupaya menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Lingkup penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

Terdapat 3 variabel pada penelitian ini yaitu 2 variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang pertama yaitu kualitas pelayanan

medis dengan simbol X1 dan variabel independen kedua yaitu inovasi layanan administrasi dengan simbol X2. Satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan simbol Y.

Kerangka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Model Penelitian

3.3. Operasionalisasi Variabel

Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Medis (X1)	Pelayanan medis adalah serangkaian pelayanan tenaga ahli kedokteran atau keperawatan dengan fungsi utamanya memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan	1. Tampilan Fisik <i>(tangibles)</i> 2. Keandalan <i>(reliability)</i> 3. Ketanggapan <i>(responsiveness)</i> 4. Jaminan <i>(assurance)</i> 5. Empati <i>(empathy)</i>	1,2 3,4,5 6,7 8,9,10,11 12,13
Inovasi Layanan Administrasi (X2)	Inovasi layanan administrasi adalah perubahan layanan yang dapat berupa produk atau jasa yang baru,	1. Penggunaan teknologi 2. Interaksi dengan konsumen	1,2,3 4,5,6

	teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi	3. Pengembangan layanan baru	7,8,9
Kepuasan Pasien (Y)	Adanya rasa puas yang dirasakan konsumen terhadap jasa yang sudah diterima.	1. Kesesuaian Harapan	1,2,3
		2. Minat Penggunaan Ulang	4,5,6
		3. Kesiediaan untuk Merekomendasikan	7,8,9

3.4 Populasi, Sampel, dan Metode Sampling

Populasi dapat juga diartikan sebagai keseluruhan kelompok orang, peristiwa, benda, atau obyek lain yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 99). Populasi pada penelitian ini adalah pasien klinik Gracia Bogor yang berjumlah 5000 orang. Sampel adalah bagian (subset) dari populasi yaitu sejumlah orang, peristiwa, benda, atau obyek tertentu yang dipilih dari populasi untuk mewakili populasi tersebut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 100).

Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari 5000 pasien Klinik Gracia Bogor. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 103) dengan margin error 10% yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + (5000 \cdot 0,1^2)} = 98,039$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel Minimal

N = Jumlah Populasi

e = Margin Error 10%

Agar memenuhi persyaratan minimal jumlah sampel dan memudahkan peneliti maka jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu teknik *Insidental Sampling*.

Menurut Sugiyono (2014:120) definisi nonprobability sampling adalah “Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Dan juga menurut Sugiyono (2010:124), “*Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja pasien dari klinik Gracia yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

3.5 Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pelaksanaan tugas tenaga medis dan staff-staff administrasi Klinik Gracia Bogor.
- b. Angket (Kuesioner) adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat atau bertatap muka (Ferdinand, 2011:30). Pada penelitian ini kuisoner disebarkan kepada responden pasien Klinik Gracia Bogor dengan harapan bahwa peneliti atau pihak yang berkepentingan melalui responden tersebut mampu memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan kualitas layanan medis dan inovasi layanan administrasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien klinik tersebut serta menghasilkan akurasi jawaban yang tinggi. Kuisoner dalam penelitian ini dibuat menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka disini dapat berupa pertanyaan mengenai data diri dan identitas responden dan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian. Sedangkan pertanyaan tertutup peneliti memberikan pertanyaan yang akan dijawab oleh responden dengan menggunakan skala likert.

Skala *likert* merupakan alat untuk mengukur (mengumpulkan data dengan cara mengukur - menimbang) yang setiap item atau butir-butir pernyataannya memuat pilihan yang berjenjang. Dalam penelitian ini diberikan skala 1 sd 5, adapun keterangannya adalah sebagai berikut :

1. = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. = Tidak Setuju (TS)
3. = Cukup Setuju (CS)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat Setuju (SS)

3.6 Uji Kelayakan Instrumen Penelitian

Instrumentasi variabel merupakan pengujian terhadap data hasil kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005: 41).

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected Item-Total Correlation) dengan r tabel (harus lihat tabel r) dimana butir pertanyaan valid apabila memiliki $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Untuk mempermudah maka beberapa ahli menyatakan bahwa pernyataan valid apabila nilai korelasi (kolom Corrected Item-Total Correlation) $> 0,3$.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (daftar pertanyaan) dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap keseluruhan butir pertanyaan yang telah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010: 126).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi linier berganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) artinya penaksiran tidak bias, linier dan konsisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan satu persatu seperti dibawah ini (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 181):

A. Uji Normalitas

Normalitas harus terpenuhi yang menunjukkan bahwa data variabel penelitian berasal dari data variabel yang berdistribusi normal. Normalitas data pada analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan secara grafik yaitu menggunakan Normal Q-Q Plot. Normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik Normal Q-Q Plot menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal grafik.

B. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas yaitu adanya korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas yang tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan lainnya setara (independen). Tidak terjadinya multikolinieritas atau terpenuhi pengujian yang dilakukan dengan melihat nilai VIF dan Tolerance yaitu jika:

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.2
- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10.

C. Uji Asumsi Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan data dibandingkan dengan nilai d_l dan d_u pada Durbin-Watson tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$ = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$ = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$ = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$ dan $DW > 2.79$ = terjadi autokorelasi

D. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi ganda tidak memiliki masalah

heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan secara grafis yaitu dengan melihat titik-titik pada grafik scatter plot. Apabila titik-titik tersebar acak tidak membentuk suatu pola tertentu seperti segitiga, segiempat, lengkung yang beraturan dan sebagainya maka uji asumsi ini terpenuhi.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (Interval atau Rasio). Analisis regresi linier berganda didahului uji persyaratan analisis yaitu uji asumsi klasik. Setelah uji asumsi terpenuhi maka dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda yang utama adalah nilai koefisien determinasi R Square (R^2) dan model persamaan regresi linier bergandanya adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien kualitas pelayanan medis

β_2 = Koefisien inovasi layanan administrasi

X_1 = Kualitas pelayanan medis

X_2 = Inovasi layanan administrasi

Nilai koefisien regresi β_1 menunjukkan besar dan arah pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien Klinik Gracia Bogor sedangkan nilai

koefisien regresi β_2 menunjukkan besar dan arah pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien Klinik Gracia Bogor. Nilai koefisien determinasi ganda (*R-Square*) menjelaskan besaran kemampuan model persamaan regresi dalam menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien klinik Gracia Bogor. Jika *R-Square* (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X_1 dan X_2) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebaliknya jika *R-Square* (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil, hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

3.9 Uji Kelayakan Model (Uji F / Simultan)

Uji keterandalan model atau uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji F (uji simultan) yang bertujuan untuk mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak, yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel dependen dengan variabel independen secara bersama-sama (simultan). Uji ini menggunakan statistik uji F, yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas statistik uji F (Sig F) terhadap taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan pada uji simultan ini adalah sebagai berikut :

1. Jika $\text{Sig } F < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia.
2. Jika $\text{Sig } F > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya model hasil penelitian tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia.

3.10 Uji Hipotesis (Uji t / Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel dependen dengan variabel independen secara parsial. Uji ini menggunakan uji-t. Adapun hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Uji hipotesis pertama

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : \beta_1 = 0$: tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien.

$H_{1a} : \beta_1 \neq 0$: terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t, yaitu membandingkan nilai probabilitas statistik uji-t terhadap taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_{10} ditolak dan H_{1a} diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_{10} diterima dan H_{1a} ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia.

2. Uji hipotesis kedua

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{20} : \beta_2 = 0$: tidak terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien.

$H_{2a} : \beta_2 \neq 0$: terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Klinik Gracia Bogor

Klinik Gracia merupakan salah satu dari sekian banyak klinik penyedia layanan kesehatan perorangan yang berkedudukan di daerah Bogor tepatnya di Jl. Raya Narogong KM 17 Pangkalan 9 Kecamatan Cileungsi. Klinik Gracia berdiri dibawah naungan perusahaan PT Graha Sola Grasindo yang dipimpin oleh seorang dokter yang bernama dr. Linda Sinto, MARS. Klinik Gracia ini mulai dioperasikan sejak 07 Maret 2009. Sejak didirikan klinik ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat sekitar sehingga memacu manajemen klinik agar terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Klinik ini mendapat ijin operasi dari pemerintah kabupaten Bogor dengan nomor ijin operasional 445.9/030/00004/BPT/2014. Selain menerima pasien umum, klinik Gracia juga bekerjasama dengan BPJS kesehatan sebagai Fasilitas Kesehatan (Faskes) tingkat 1. Selain BPJS, klinik Gracia juga bekerjasama dengan beberapa perusahaan asuransi seperti mandiri in health, MEDIUM, AdMedika, NTTDATA, Hanwha Life, dan Telkom Medika dengan tujuan masyarakat pengguna BPJS maupun anggota asuransi tersebut dapat dengan mudah terkoneksi dengan baik kepada klinik.

Saat ini Klinik Gracia sedang berusaha menjadi klinik yang modern, tidak saja menguntungkan klinik dalam hal efektifitas dan efisiensi tetapi juga menguntungkan masyarakat pengguna klinik terutama dalam hal akses pelayanan, informasi tentang kesehatan yang tepat, cepat dan terkemuka serta dikelola dengan berbasis komputer yang sangat dibutuhkan sebagai bahan dalam pengambilan proses perencanaan, pelaksanaan, pemantauan/evaluasi dan juga untuk pengambilan keputusan terhadap program pelayanan kesehatan yang akan dilaksanakan.

Klinik Gracia juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan yang berkedudukan disekitar klinik guna menjamin kesehatan karyawan–karyawan perusahaan tersebut. Adapun daftar rekanan perusahaan yang bekerjasama dengan klinik adalah PT Compac, PT Indobutton, PT Voksel, PT Solarindo Wahana, PT Sinar Sakti Metalindo, PT Bintang Matrix, PT Rodja, PT Vinilon, dan PT Padma Soode, hal ini penting karena jika sewaktu- waktu ada karyawan yang jatuh sakit atau terjadi kecelakaan kerja atau sejenisnya pihak klinik akan selalu siap dan memprioritaskan karyawan perusahaan rekanan tersebut.

Adapun fasilitas yang tersedia di Klinik Gracia yaitu diantaranya Poliklinik dokter umum untuk menangani pasien rawat jalan, juga ada Unit Gawat Darurat (UGD) jika sewaktu – waktu ada pasien yang butuh pertolongan dengan segera maka klinik Gracia siap melayani pasien tersebut. Selain itu juga tersedia poli gigi, fasilitas penunjang medis seperti laboratorium dan farmasi, kebidanan dan juga ada poliklinik kecantikan yang selalu siap untuk melayani masyarakat. Pelayanan lain yang juga tersedia di Klinik Gracia adalah seperti Prolanis

(Program untuk penderita penyakit degenerative), Inhouse Clinic, Posyandu dan Imunisasi, dan yang terakhir yaitu pelayanan *medical check up*.

Dengan menyediakan berbagai program pelayanan seperti itu, diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi pasien klinik Gracia. Fasilitas umum yang tersedia di klinik Gracia yaitu tersedianya ruang tunggu yang nyaman, tersedianya musholla, ATM center, keamanan 24 jam serta tempat parkir yang luas. Semua itu dilakukan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pasien dengan harapan pasien menjadi loyal kepada Klinik Gracia.

4.1.2 Visi dan Misi Klinik Gracia Bogor

Visi Klinik Gracia Bogor yaitu menjadi klinik terbaik di wilayah Cileungsi yang memiliki pelayanan profesional dan bermutu melalui pelayanan prima dengan kualitas, inovasi, teknologi dan SDM Terbaik. Adapun misi Klinik Gracia antara lain:

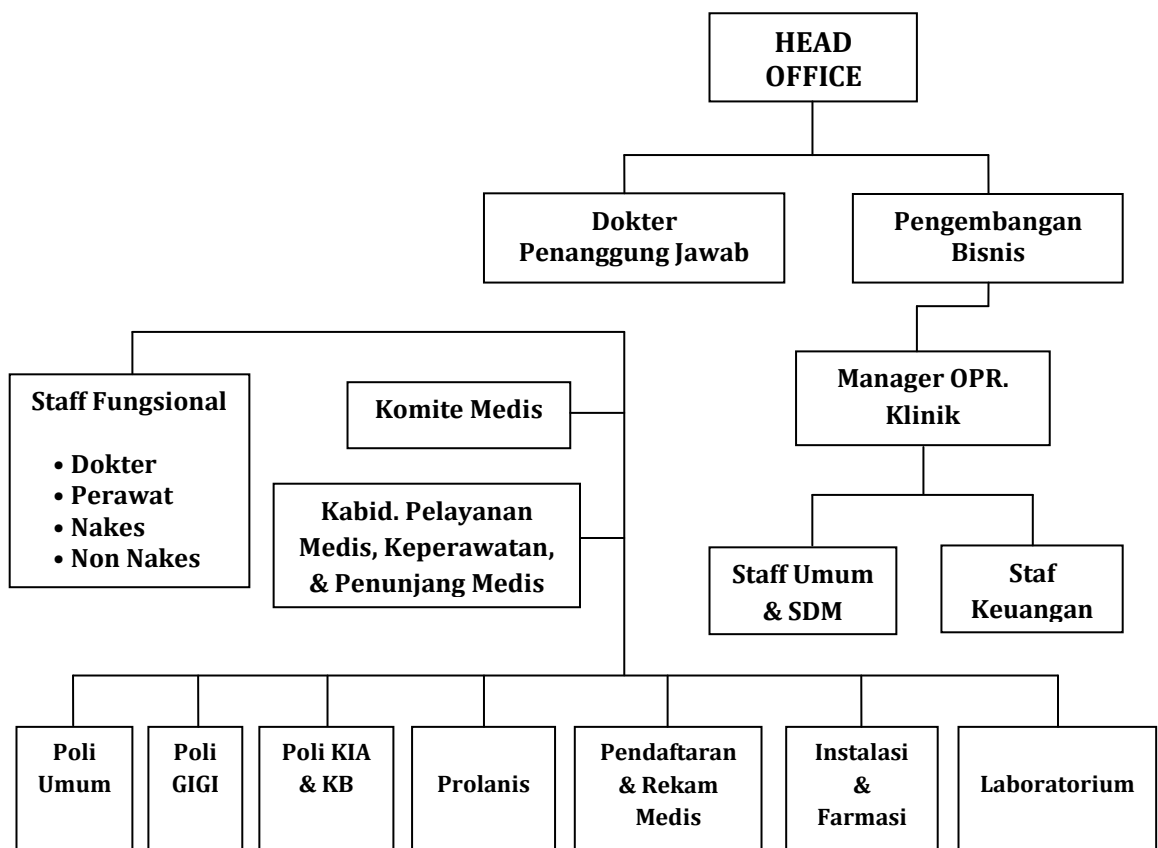
1. Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh untuk masyarakat wilayah Cileungsi dan sekitarnya.
2. Menyediakan pelayanan kesehatan yang diperlukan sesuai dengan tingkat spesifikasi klinik secara optimal.
3. Meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan efisien.
4. Meningkatkan kualitas SDM, sarana dan prasarana secara terus menerus sesuai dengan kebutuhan pasien.

5. Menjalin kerjasama yang harmonis dengan mitra kerja.

Dalam melaksanakan visi dan misinya, klinik Gracia mempunyai motto yaitu Providing You With The Best Health Care yang berarti Klinik Gracia selalu berkomitmen menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien.

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik Gracia Bogor



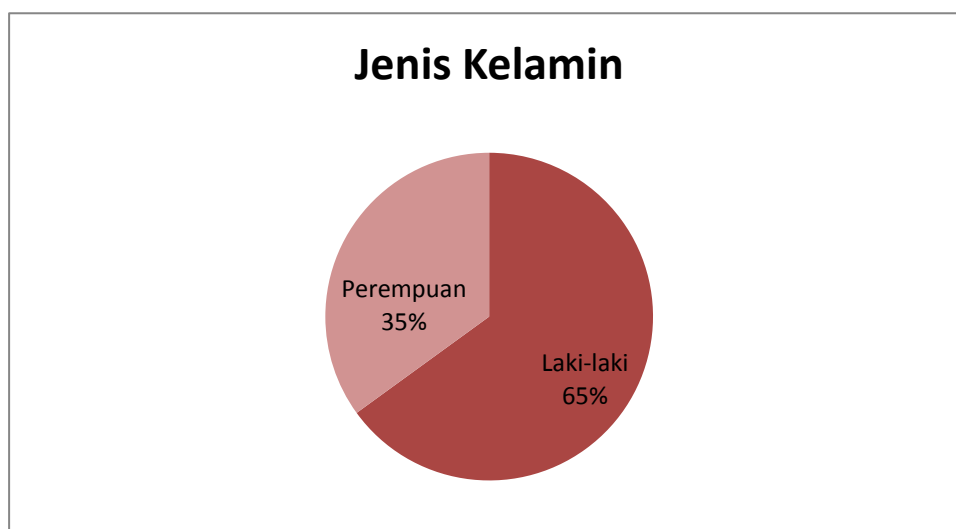
Sumber : Manajemen klinik Gracia (2018)

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah pasien yang terdaftar di Klinik Gracia. Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, banyaknya menggunakan jasa klinik, serta pasien peserta BPJS kesehatan atau bukan peserta BPJS kesehatan. Karakteristik responden dapat dilihat pada grafik berikut ini :

4.2.1 Distribusi Karakteristik Responden

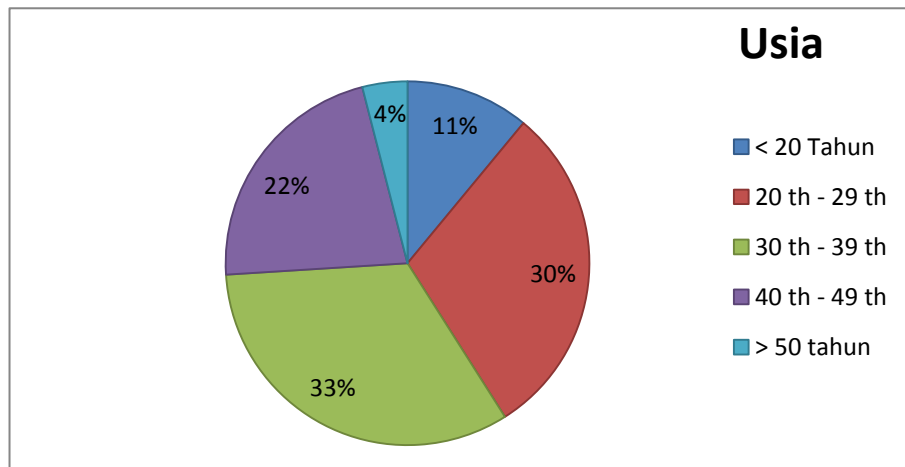
Gambar 4.2 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin :



Sumber : Data Primer diolah (2018)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden 65% adalah berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya 35% adalah berjenis kelamin perempuan.

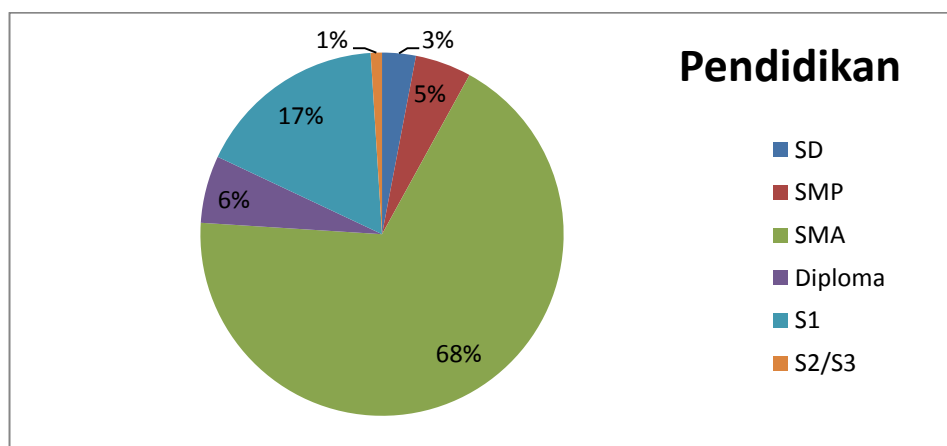
Gambar 4.3 Distribusi responden berdasarkan Usia :



Sumber : Data Primer diolah (2018)

Sebanyak 33% responden berada di rentang usia 30 - 39 dan sebanyak 30% responden berada di rentang usia 20 - 29 tahun, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden merupakan usia produktif.

Gambar 4.4 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan :

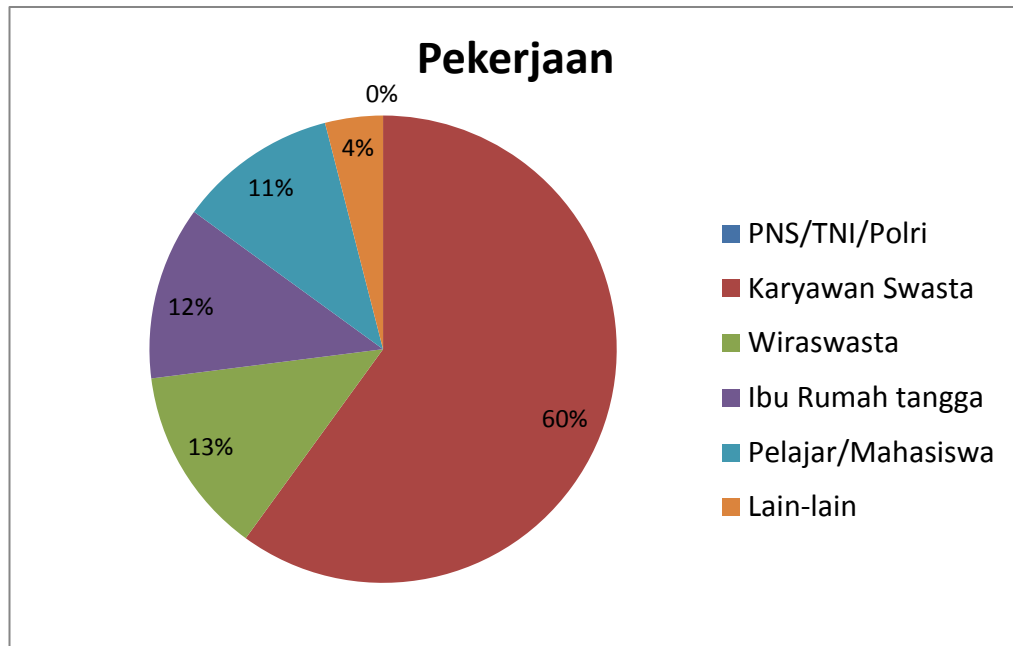


Sumber : Data Primer diolah (2018)

Sebanyak 68% responden merupakan pasien yang berpendidikan SMA dan responden yang berpendidikan tinggi sarjana ada sebanyak 17% sedangkan

Partisipasi responden yang berpendidikan SD dan SMP hanya ada masing-masing sebanyak 3% dan 5%.

Gambar 4.5 Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan :



Sumber : Data Primer diolah (2018)

Dari 100 responden yang diteliti mayoritas 60% bekerja sebagai karyawan swasta, disusul 13% bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 12% adalah sebagai ibu rumah tangga dan sisanya adalah sebagai pelajar/mahasiswa dan pekerjaan lain-lain.

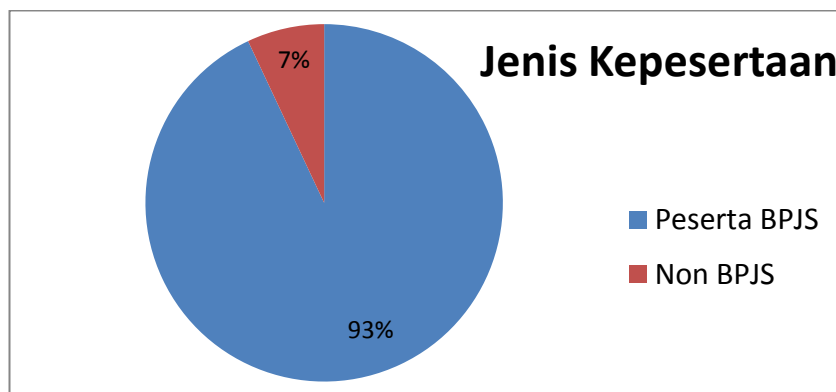
Gambar 4.6 Distribusi responden berdasarkan Penggunaan Jasa :



Sumber : Data Primer diolah (2018)

Mayoritas 56% responden yang diteliti telah lebih dari 5 kali berobat di klinik Gracia hal ini menunjukkan pasien mau menggunakan ulang jasa pelayanan kesehatan di klinik Gracia sementara 16% adalah pasien yang pertama kali menggunakan jasa pelayanan klinik Gracia.

Gambar 4.7 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kepesertaan :



Sumber : Data Primer diolah (2018)

Sebanyak 93% dari 100 responden yang diteliti adalah didominasi pasien peserta BPJS Kesehatan, hanya 7% responden yang bukan merupakan peserta BPJS Kesehatan.

4.2.2 Diskripsi Variabel Penelitian

Adapun deskripsi data setiap variabel adalah sebagai berikut :

- a. Penyajian Data Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1)

Dalam hal ini dikemukakan tujuan tentang data yang diperoleh dari hasil angket dengan item yang berhubungan dengan kualitas pelayanan medis (X1) yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Medis (X1)

No.	Sangat Tidak Setuju (STS)		Tidak Setuju (TS)		Cukup Setuju (CS)		Setuju (S)		Sangat Setuju (SS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	4	4,0	26	26,0	46	46,0	24	24,0	100	100,0
2	0	0,0	1	1,0	8	8,0	58	58,0	33	33,0	100	100,0
3	1	1,0	4	4,0	15	15,0	53	53,0	27	27,0	100	100,0
4	0	0,0	4	4,0	23	23,0	51	51,0	22	22,0	100	100,0
5	0	0,0	2	2,0	14	14,0	51	51,0	33	33,0	100	100,0
6	0	0,0	3	3,0	18	18,0	49	49,0	30	30,0	100	100,0
7	0	0,0	2	2,0	19	19,0	50	50,0	29	29,0	100	100,0
8	0	0,0	2	2,0	12	12,0	61	61,0	25	25,0	100	100,0

9	0	0,0	1	1,0	8	8,0	54	54,0	37	37,0	100	100,0
10	0	0,0	2	2,0	5	5,0	61	61,0	32	32,0	100	100,0
11	0	0,0	2	2,0	9	9,0	55	55,0	34	34,0	100	100,0
12	0	0,0	4	4,0	6	6,0	49	49,0	41	41,0	100	100,0
13	1	1,0	1	1,0	18	18,0	59	59,0	21	21,0	100	100,0

Sumber : Data primer diolah (2018)

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan pernyataan berikut ini :

- 1). Butir pertanyaan 1 mengenai kualitas pelayanan medis tentang tampilan fisik peralatan medis dalam menunjang kualitas melayani pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 24 orang (24.0%), setuju sebanyak 46 orang (46.0%), cukup setuju sebanyak 26 orang (26.0%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 2). Butir pertanyaan 2 mengenai kualitas pelayanan medis tentang penampilan tenaga medis klinik dalam menunjang kualitas pelayanan pada pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 33 orang (33,0%), setuju sebanyak 58 orang (58.0%), cukup setuju sebanyak 8 orang (8.0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 3). Butir pertanyaan 3 mengenai kualitas pelayanan medis tentang kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pengobatan dalam menunjang kualitas pelayanan pada pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 27 orang (27,0%), setuju sebanyak 53 orang (53.0%), cukup setuju sebanyak 15 orang

(15.0%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4.0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).

- 4). Butir pertanyaan 4 mengenai kualitas pelayanan medis tentang ketepatan jadwal pelayanan dan kunjungan dokter klinik dalam menunjang kualitas pelayanan pada pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 22 orang (22,0%), setuju sebanyak 51 orang (51.0%), cukup setuju sebanyak 23 orang (23.0%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 5). Butir pertanyaan 5 mengenai kualitas pelayanan medis tentang penampilan kemudahan dan kejelasan informasi yang disampaikan tenaga medis kepada pasien dalam menunjang kualitas pelayanan pada pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 33 orang (33,0%), setuju sebanyak 51 orang (51.0%), cukup setuju sebanyak 14 orang (14.0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 6). Butir pertanyaan 6 mengenai kualitas pelayanan medis tentang kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam menyelesaikan keluhan pasien dalam menunjang kualitas pelayanan pada pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 30 orang (30,0%), setuju sebanyak 49 orang (49.0%), cukup setuju sebanyak 18 orang (18.0%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 7). Butir pertanyaan 7 mengenai kualitas pelayanan medis tentang kecepatan tenaga medis bertindak disaat pasien dalam kondisi gawat darurat, responden yang menyatakan sangat setuju 29 orang (29,0%), setuju sebanyak 50 orang (50.0%), cukup setuju sebanyak 19 orang (19.0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 8). Butir pertanyaan 8 mengenai kualitas pelayanan medis tentang jaminan pengalaman dan sertifikat profesi tenaga medis, responden yang menyatakan sangat setuju 25 orang (25,0%), setuju sebanyak 61 orang (61.0%), cukup setuju sebanyak 12 orang (12.0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 9). Butir pertanyaan 9 mengenai kualitas pelayanan medis tentang jaminan ijin praktek dari pemda setempat, responden yang menyatakan sangat setuju 37 orang (37,0%), setuju sebanyak 54 orang (54.0%), cukup setuju sebanyak 8 orang (8.0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 10). Butir pertanyaan 10 mengenai kualitas pelayanan medis tentang obat yang diberikan sudah terdaftar di BPOM, responden yang menyatakan sangat setuju 32 orang (32,0%), setuju sebanyak 61 orang (61.0%), cukup setuju sebanyak 5 orang (5.0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 11). Butir pertanyaan 11 mengenai kualitas pelayanan medis tentang perlakuan yang sama oleh tenaga medis kepada setiap pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 34 orang (34,0%), setuju sebanyak 55 orang (55.0%), cukup setuju sebanyak 9 orang (9.0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 12). Butir pertanyaan 12 mengenai kualitas pelayanan medis tentang keramahan dan kepedulian tenaga medis dan staff kepada setiap pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 41 orang (41,0%), setuju sebanyak 49 orang (49.0%), cukup setuju sebanyak 6 orang (6.0%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 13). Butir pertanyaan 13 mengenai kualitas pelayanan medis tentang pemberian tindakan kepada pasien gawat darurat meski telah melewati jam kerja tenaga medis klinik, responden yang menyatakan sangat setuju 21 orang (21,0%), setuju sebanyak 59 orang (59.0%), cukup setuju sebanyak 18 orang (18.0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1.0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).

b. Penyajian Data Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Inovasi Layanan Administrasi (X2)

Dalam hal ini dikemukakan tujuan tentang data yang diperoleh dari hasil angket dengan item yang berhubungan dengan inovasi layanan administrasi (X2) yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Inovasi Layanan Administrasi (X2)

No.	Sangat Tidak Setuju (STS)		Tidak Setuju (TS)		Cukup Setuju (CS)		Setuju (S)		Sangat Setuju (SS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	1	1,0	6	6,0	42	42,0	51	51,0	100	100,0
2	1	1,0	5	5,0	6	6,0	57	57,0	31	31,0	100	100,0
3	0	0,0	5	5,0	15	15,0	45	45,0	35	35,0	100	100,0
4	0	0,0	0	0,0	12	12,0	49	49,0	39	39,0	100	100,0
5	0	0,0	0	0,0	10	10,0	46	46,0	44	44,0	100	100,0
6	1	1,0	2	2,0	15	15,0	36	36,0	46	46,0	100	100,0
7	2	2,0	4	4,0	21	21,0	40	40,0	33	33,0	100	100,0
8	1	1,0	9	9,0	16	16,0	44	44,0	30	30,0	100	100,0
9	1	1,0	1	1,0	11	11,0	34	34,0	53	53,0	100	100,0

Sumber : Data primer diolah (2018)

- 1). Butir pertanyaan 1 mengenai inovasi layanan administrasi tentang penggunaan teknologi komputer sebagai proses inovasi pendaftaran administrasi pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 51 orang (51,0%), setuju sebanyak 42 orang (42,0%), cukup setuju sebanyak 6 orang

(6.0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 2). Butir pertanyaan 2 mengenai inovasi layanan administrasi tentang pengambilan antrian pasien dapat dilakukan lewat telepon atau chat online dengan staff klinik Gracia, responden yang menyatakan sangat setuju 31 orang (31,0%), setuju sebanyak 57 orang (57.0%), cukup setuju sebanyak 6 orang (6.0%), tidak setuju sebanyak 5 orang (5.0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).
- 3). Butir pertanyaan 3 mengenai inovasi layanan administrasi tentang wacana pembuatan janji untuk bertemu dokter dapat dilakukan melalui website klinik secara online, responden yang menyatakan sangat setuju 35 orang (35,0%), setuju sebanyak 45 orang (45.0%), cukup setuju sebanyak 15 orang (15.0%), tidak setuju sebanyak 5 orang (5.0%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 4). Butir pertanyaan 4 mengenai inovasi layanan administrasi tentang pemberian waktu kepada pasien untuk melakukan konsultasi langsung dengan dokter, responden yang menyatakan sangat setuju 39 orang (39,0%), setuju sebanyak 49 orang (49.0%), cukup setuju sebanyak 12 orang (12.0%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
- 5). Butir pertanyaan 5 mengenai inovasi layanan administrasi tentang kerahasiaan hasil rekam medis pasien dapat terjaga dengan baik, responden yang

menyatakan sangat setuju 44 orang (44,0%), setuju sebanyak 46 orang (46.0%), cukup setuju sebanyak 10 orang (10.0%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju

dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

- 6) Butir pertanyaan 6 mengenai inovasi layanan administrasi tentang wacana klinik melayani konsultasi pasien secara online (via telepon/ video call/ chatting), responden yang menyatakan sangat setuju 46 orang (46,0%), setuju sebanyak 36 orang (36.0%), cukup setuju sebanyak 15 orang (15.0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).
- 7). Butir pertanyaan 7 mengenai inovasi layanan administrasi tentang wacana klinik dapat menunggu antrian secara tidak langsung, responden yang menyatakan sangat setuju 33 orang (33,0%), setuju sebanyak 40 orang (40.0%), cukup setuju sebanyak 21 orang (21.0%), tidak setuju sebanyak 4 orang (4.0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,0%).
- 8). Butir pertanyaan 8 mengenai inovasi layanan administrasi tentang wacana Pembuatan resep dan penyampaian hasil diagnosis penyakit pasien dilakukan dengan sistem online), responden yang menyatakan sangat setuju 30 orang (30,0%), setuju sebanyak 44 orang (44.0%), cukup setuju sebanyak 16 orang (16.0%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9.0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).
- 9). Butir pertanyaan 9 mengenai inovasi layanan administrasi tentang wacana penerapan system jemput bola pada pasien yang membutuhkan (dokter

mendatangi pasien), responden yang menyatakan sangat setuju 53 orang (53,0%), setuju sebanyak 34 orang (34,0%), cukup setuju sebanyak 11 orang (11,0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%) dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).

c. Penyajian Data Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Dalam hal ini dikemukakan tujuan tentang data yang diperoleh dari hasil angket dengan item yang berhubungan dengan kepuasan pasien (Y) yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien (Y)

No.	Sangat Tidak Setuju (STS)		Tidak Setuju (TS)		Cukup Setuju (CS)		Setuju (S)		Sangat Setuju (SS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	1,0	0	0,0	6	6,0	51	51,0	42	42,0	100	100,0
2	1	1,0	0	0,0	7	7,0	45	45,0	47	47,0	100	100,0
3	1	1,0	1	1,0	11	11,0	47	47,0	40	40,0	100	100,0
4	0	0,0	0	0,0	3	3,0	63	63,0	34	34,0	100	100,0
5	0	0,0	0	0,0	8	8,0	53	53,0	39	39,0	100	100,0
6	0	0,0	3	3,0	20	20,0	49	49,0	28	28,0	100	100,0
7	0	0,0	1	1,0	7	7,0	65	65,0	27	27,0	100	100,0
8	0	0,0	1	1,0	7	7,0	63	63,0	29	29,0	100	100,0
9	0	0,0	0	0,0	5	5,0	58	58,0	37	37,0	100	100,0

Sumber : Data primer diolah (2018)

1. Butir pertanyaan 1 mengenai kepuasan pasien tentang kesesuaian harapan pasien pada kecepatan pendaftaran administrasi pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 42 orang (42,0%), setuju sebanyak 51 orang (51,0%), cukup setuju sebanyak 6 orang (6,0%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).
2. Butir pertanyaan 2 mengenai kepuasan pasien tentang kewajaran biaya pengobatan, responden yang menyatakan sangat setuju 47 orang (47,0%), setuju sebanyak 45 orang (45,0%), cukup setuju sebanyak 7 orang (7,0%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).
3. Butir pertanyaan 3 mengenai kepuasan pasien tentang kemampuan dan keahlian tenaga medis dalam menangani keluhan pasien, responden yang menyatakan sangat setuju 40 orang (40,0%), setuju sebanyak 47 orang (47,0%), cukup setuju sebanyak 11 orang (11,0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).. dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0%).
4. Butir pertanyaan 4 mengenai kepuasan pasien tentang kewajaran biaya pengobatan, responden yang menyatakan sangat setuju 34 orang (34,0%), setuju sebanyak 63 orang (63,0%), cukup setuju sebanyak 3 orang (3,0%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
5. Butir pertanyaan 5 mengenai kepuasan pasien tentang pemilihan klinik sebagai pilihan utama, responden yang menyatakan sangat setuju 39 orang (39,0%), setuju sebanyak 53 orang (53,0%), cukup setuju sebanyak 8 orang

(8,0%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

6. Butir pertanyaan 6 mengenai kepuasan pasien tentang kualitas klinik Gracia lebih baik dari klinik lainnya, responden yang menyatakan sangat setuju 28 orang (28,0%), setuju sebanyak 49 orang (49.0%), cukup setuju sebanyak 20 orang (20.0%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3,0) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
7. Butir pertanyaan 7 mengenai kepuasan pasien tentang pemberian informasi dan rujukan berobat kepada orang lain, responden yang menyatakan sangat setuju 27 orang (27,0%), setuju sebanyak 65 orang (65.0%), cukup setuju sebanyak 7 orang (7.0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
8. Butir pertanyaan 8 mengenai kepuasan pasien tentang pemberian informasi dan rujukan berobat kepada orang terdekat seperti keluarga, teman dan sahabat, responden yang menyatakan sangat setuju 29 orang (29,0%), setuju sebanyak 63 orang (63.0%), cukup setuju sebanyak 7 orang (7.0%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1,0) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
9. Butir pertanyaan 9 mengenai kepuasan pasien tentang pembagian cerita positif kepada orang lain yang berkaitan dengan klinik Gracia, responden yang menyatakan sangat setuju 37 orang (37,0%), setuju sebanyak 58 orang (58.0%), cukup setuju sebanyak 5 orang (5.0%), tidak ada responden yang

menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

4.3. Uji validitas dan uji reliabilitas :

Uji validitas dan Uji Reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item kuesioner pada ketiga variabel yang diteliti. Hasil Uji validitas – Uji reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1) :

Data variabel kualitas pelayanan medis (X1) diperoleh dari 13 pertanyaan yaitu X1.P1 sampai dengan X1.P13. Validitas variabel kualitas pelayanan medis diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom Corrected item-Total Correlation) hasil Output SPSS dengan nilai r tabel, Jika r -tabel $<$ r -hitung maka valid, Jika r -tabel $>$ r -hitung maka tidak valid, dengan signifikan sebesar 5%. Hasil uji validitas variabel yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1)

Pernyataan	r_{tabel} (n = 100, $\alpha=0.05$)	r_{hitung} Corrected Item – Total Correlation	Keterangan
X1-P1	0,1966	0.608	Valid
X1-P2	0,1966	0.724	Valid
X1-P3	0,1966	0.728	Valid
X1-P4	0,1966	0.654	Valid
X1-P5	0,1966	0.745	Valid

X1-P6	0,1966	0.805	Valid
X1-P7	0,1966	0.726	Valid
X1-P8	0,1966	0.723	Valid
X1-P9	0,1966	0.726	Valid
X1-P10	0,1966	0.719	Valid
X1-P11	0,1966	0.659	Valid
X1-P12	0,1966	0.640	Valid
X1-P13	0,1966	0.705	Valid

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Uji validitas variabel kualitas pelayanan medis dilakukan terhadap 13 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0,1966) untuk seluruh item, maka 13 item indikator pengukur variabel kualitas pelayanan medis seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis

Cronbach's Alpha	N of Items
0.936	13

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6 (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010). Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan medis dilakukan terhadap 13 item pertanyaan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0.936 >$

0,6) maka variabel kualitas pelayanan medis yang diukur menggunakan 13 item pernyataan telah reliabel.

4.3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi (X2) :

Data inovasi layanan administrasi (X2) diperoleh dari 9 Item pertanyaan yaitu X2_P1 sampai dengan X2_P9. Validitas variabel inovasi layanan administrasi diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel. Jika r-tabel < r-hitung maka valid, Jika r-tabel > r-hitung maka tidak valid, dengan signifikan sebesar 5%. Hasil Uji validitas variabel inovasi layanan administrasi yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi

Pernyataan	r_{tabel} (n = 100, α=0.05)	r_{hitung} Corrected Item – Total Correlation	Keterangan
X2_P1	0,1966	0.553.	Valid
X2_P2	0,1966	0.614	Valid
X2_P3	0,1966	0.604	Valid
X2_P4	0,1966	0.629	Valid
X2_P5	0,1966	0.586	Valid
X2_P6	0,1966	0.711	Valid
X2_P7	0,1966	0.566	Valid
X2_P8	0,1966	0.519	Valid

X2_P9	0,1966	0.644	Valid
-------	--------	-------	-------

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Uji validitas variabel inovasi layanan administrasi dilakukan terhadap 9 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0,1966) untuk seluruh item, maka 9 item indikator pengukur variabel inovasi layanan administrasi seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi

Cronbach's Alpha	N of Items
0.865	9

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6 (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010). Uji reliabilitas variabel inovasi layanan administrasi dilakukan terhadap 9 item pernyataan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0.865 > 0,6$) maka variabel inovasi layanan administrasi yang diukur menggunakan 9 item pernyataan telah reliabel.

4.3.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) :

Data kepuasan pasien (Y) diperoleh dari 9 Item pertanyaan yaitu Y_P1 sampai dengan Y_P9. Validitas variabel kepuasan pasien diuji dengan membandingkan nilai r hitung (kolom corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel. Jika $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$ maka valid, Jika $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$ maka tidak valid, dengan signifikan sebesar 5%. Hasil Uji validitas variabel kepuasan pasien yang dilakukan menggunakan SPSS disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Pernyataan	r_{tabel} (n = 100, $\alpha=0.05$)	r_{hitung} Corrected Item – Total Correlation	Keterangan
Y_P1	0,1966	0.666	Valid
Y_P2	0,1966	0.660	Valid
Y_P3	0,1966	0.647	Valid
Y_P4	0,1966	0.669	Valid
Y_P5	0,1966	0.651	Valid
Y_P6	0,1966	0.632	Valid
Y_P7	0,1966	0.762	Valid
Y_P8	0,1966	0.750	Valid
Y_P9	0,1966	0.643	Valid

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Uji validitas variabel kepuasan pasien dilakukan terhadap 9 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0,1966) untuk seluruh item, maka 9 item indikator pengukur variabel kepuasan pasien seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	N of Items
0.900	9

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha dari data item yang telah valid. Reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6 (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010). Uji reliabilitas variabel kepuasan pasien dilakukan terhadap 9 item pernyataan yang telah valid. Karena hasil uji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0.900 >$ 0,6) maka variabel kepuasan pasien yang diukur menggunakan 9 item pernyataan telah reliabel.

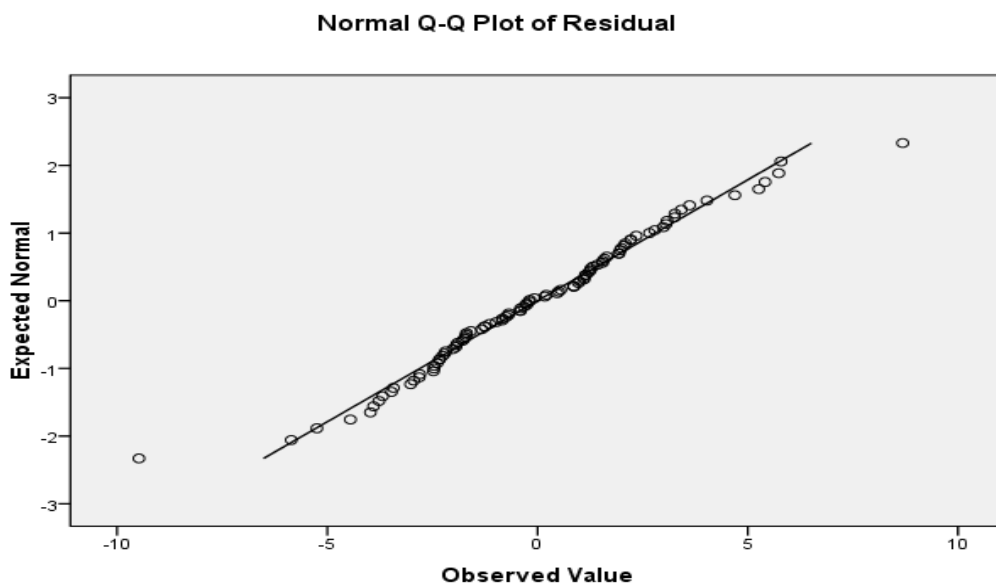
4.4 Uji Asumsi Klasik Penelitian

Uji asumsi klasik analisis regresi merupakan model regresi linier berganda dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi pada regresi linier *Ordinary Least Square* (OLS) agar model tersebut menjadi valid sebagai alat penduga.

A. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal atau mendekati normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas ialah dengan normal Q-Q Plot, pada prinsipnya normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari residualnya. Jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan, jika titik-titik tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.8 Hasil Pengujian Normalitas



Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Dapat kita lihat pada gambar 4.8 diatas bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya. Grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain melihat normal Q-Q Plot uji normalitas juga dapat dilihat dari nilai sig. Jika nilai sig > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal. Dan jika sig < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal. Hasil uji normalitas pada tabel 4.10 diketahui bahwa nilai statistik Shapiro-Wilk 0,388 atau nilai sig Kolmogorov-Smirnov 0,200 atau 20% > 0.05 atau (5%), sehingga dapat disimpulkan residual menyebar normal.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Nomalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk
	Sig.	Sig.
Residual	.200*	.388

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

B. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antara satu variabel bebas lain. Uji ini dilakukan dengan menggunakan VIF dengan kriteria, jika nilai tolerance $< 0,05$ dan nilai VIF suatu variabel bebas > 10 , maka dapat di simpulkan bahwa variabel bebas tersebut terjadi Multikolinearitas.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan , ternyata di peroleh nilai VIF masing masing variabel bebas sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan Medis	,658	1,520
Inovasi Layanan Administrasi	,658	1,520

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan Tabel 4.11 hasil uji multikolinearitas di atas dapat diketahui bahwa :

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.05 yaitu 0,658.
- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak lebih dari 10 yaitu 1,520. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

C. Uji Asumsi Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan data dibandingkan dengan nilai d_l dan d_u pada Durbin-Watson tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$ = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$ = tidak dapat disimpulkan

- $1.65 < DW < 2.35$ = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$ dan $DW > 2.79$ = terjadi autokorelasi

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,944

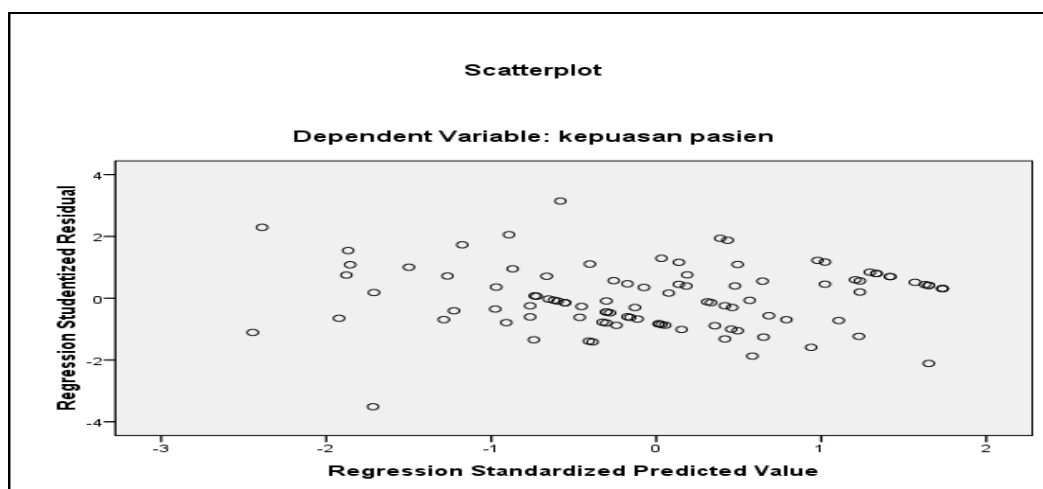
Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin–Watson atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1,944. Sebagai pedoman umum Durbin–Watson berkisar 1,65 dan 2,35. Jika nilai uji statistik Durbin–Watson lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau eror dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi autocorrelation. Jadi berdasarkan nilai uji statistik Durbin–Watson dalam penelitian ini berada diatas 1,65 dan dibawah 2,35 (1,944) sehingga tidak terjadi autokorelasi.

D. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksinya dilihat dari titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y pada grafik Scatterplot.

Gambar 4.9 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Dari gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebaran data residual tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di bawah dan di atas angka nol pada sumbu Y, dengan demikian model ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh indikator kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 22.0 selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig. ,000
	B		
1 (Constant)	9,730	4,026	
Kualitas Pelayanan Medis	,282	5,715	,000
Inovasi Layanan Administrasi	,357	5,124	,000

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Maka, dibuat persamaan Regresi Linear Berganda sebagai berikut :

$$Y = 9,730 + 0.282X_1 + 0,357X_2$$

Pernyataan diatas mempunyai makna sebagai berikut :

- a. Koefisien konstanta sebesar 9,730 dan bertanda positif menandakan bahwa yang dihitung dengan persamaan regresi lebih besar dari yang diharapkan konstanta tersebut menyebutkan bahwa apabila variabel dianggap tetap atau nol, maka konstanta akan menaikkan tingkat kepuasan pasien sebesar 9,730.
- b. Berdasarkan perhitungan pada table 4.13 diperoleh nilai kualitas pelayanan medis (X_1) = 0,282, (t) = 5,715, dan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 artinya kualitas pelayanan medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan signifikan. Ketika kualitas pelayanan medis bertambah 1% maka kepuasan pasien akan bertambah sebesar 0,282%, sehingga kualitas pelayanan medis merupakan suatu hal yang sangat vital dalam mengembangkan perusahaan pelayanan jasa kesehatan ini. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Gunawan (2013) menunjukkan kualitas pelayanan medis berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. hal ini

menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan medis maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan klinik Gracia Bogor.

- c. Berdasarkan perhitungan pada table 4.13 diperoleh nilai inovasi layanan administrasi (X^2) = 0,357, (t) = 5,124, dan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 artinya inovasi layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan signifikan. Ketika inovasi layanan administrasi bertambah 1% maka kepuasan pasien akan bertambah sebesar 0,357%. Semakin baik dan semakin banyak inovasi yang dilakukan pada layanan administrasi maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan klinik, hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan administrasi merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Inovasi layanan administrasi harus terus dilakukan agar kepuasan pasien terus meningkat dan perusahaan semakin berkembang dan maju. Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Muslichati (2015) menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen dan juga hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Hardianto (2017) menunjukkan bahwa inovasi layanan administrasi meningkatkan pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan sistem administrasi sehingga diharapkan dengan adanya inovasi pada layanan administrasi yang dilakukan oleh Klinik Gracia Bogor maka akan meningkatkan kepuasan pasien juga meningkatkan

efisiensi dan efektifitas pada manajemen klinik baik itu dari segi proses, biaya, dan waktunya.

Hasil pengujian koefisien determinasi seperti pada tabel 4.14 dibawah ini, memperoleh koefisien R sebesar 0,770 yang berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang tinggi yaitu sebesar 77%, dikatakan tinggi karena nilai persentase tersebut berada diatas 50%.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,770 ^a	,593	,585

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

R square (R^2) = 0,593 artinya bahwa kepuasan pasien klinik Gracia Bogor dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan medis (X1) dan variabel inovasi layanan administrasi (X2) sebesar 59,3% sedangkan sisanya (100% - 59,3% = 40,7%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam permodelan penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas pada penelitian ini berkontribusi besar dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

4.6. Uji Kelayakan Model (Uji F / Simultan)

Uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji F (uji simultan) merupakan pengujian kelayakan model yang bertujuan untuk mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak, yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel dependen dengan variabel independen secara bersama-sama (simultan) dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$.

Berikut ini hipotesis uji F :

1. H_0 = Semua variabel independent secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. H_a = Semua Variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- Jika $\text{Sig F} < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia.
- Jika $\text{Sig F} > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya model hasil penelitian tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia dan hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji F

	Model	F	Sig.
1	Regression	70,786	,000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diketahui bahwa koefisien uji F diperoleh sebesar 70,786 dengan Sig F 0,000, sehingga perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi F lebih kecil daripada taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia.

4.7. Uji Hipotesis (Parsial / Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0.05.

H1 : Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : \beta_1 = 0$: tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien.

$H_{1a} : \beta_1 \neq 0$: terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- Jika Sig t $< \alpha$, maka H_{10} ditolak dan H_{1a} diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia
- Jika Sig t $> \alpha$, maka H_{10} diterima dan H_{1a} ditolak artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien pada klinik gracia.

H2 : Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor. Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{20} : \beta_2 = 0$: tidak terdapat pengaruh inoasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien.

$H_{2a} : \beta_2 \neq 0$: terdapat pengaruh inovasi layanan adminitrasi terhadap kepuasan pasien.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

Tabel 4.16 Hasil Uji-t

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	4,026	,000
	Kualitas Pelayanan Medis	5,715	,000
	Inovasi Layanan Administrasi	5,124	,000

Sumber : Output angket SPSS 22.0 (2018)

H1 : H_0 Ditolak dan H_1 diterima, dimana nilai $\text{Sig.}t < \alpha$ ($0.000 < 0.05$) atau nilai t_{hitung} kualitas pelayanan medis 5,715 sementara untuk t_{tabel} dengan $\text{Sig. } \alpha = 0,05$ dan $df = n-k$ yaitu $100-3 = 97$, maka didapat t_{tabel} (*two tailed*) sebesar 1,985. Nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,715 > 1,985$) hal ini menunjukkan dan menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien dan signifikan.

H2 : H₀ Ditolak dan H_{2a} diterima, dimana nilai $\text{Sig.}t < \alpha$ ($0.000 < 0.05$) atau nilai t_{hitung} inovasi layanan administrasi sebesar 5,124 sementara untuk t_{tabel} dengan $\text{Sig.} \alpha = 0,05$ dan $df = n-k$ yaitu $100-3 = 97$, maka didapat t_{tabel} (*two tailed*) sebesar 1,985. Nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan nilai t_{table} ($5,124 > 1,985$) hal ini menunjukkan dan menyatakan bahwa terdapat pengaruh inovasi layanan adminitrasi terhadap kepuasan pasien dan signifikan.

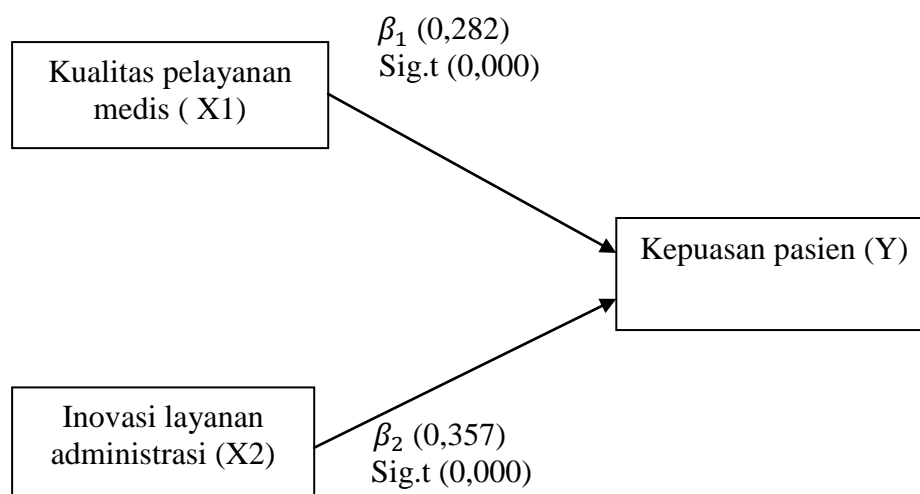
4.8 Pembahasan Penelitian

Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari indikator pada masing-masing variabel penelitian. Hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel penelitian ditemukan bahwa seluruh item pertanyaan pada setiap variabel telah valid, melalui uji reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pernyataan yang telah valid pada masing-masing variabel penelitian dapat dibuktikan reliabilitasnya dan oleh karena instrumen penelitian telah valid dan juga telah reliabel maka kuesioner penelitian yang dibuat pada penelitian ini merupakan alat yang handal untuk mengukur variabel kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian menghasilkan temuan yang relatif sama untuk semua variabel penelitian dimana persepsi responden terhadap kualitas pelayanan medis, inovasi layanan administrasi dan kepuasan pasien cenderung baik. Variabel kualitas pelayanan medis merupakan bentuk aktivitas yang berlandaskan ilmu klinis yang dilakukan oleh Klinik Gracia guna memenuhi

harapan pasiennya. Variabel inovasi layanan administrasi merupakan pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru pada bagian administrasi Klinik Gracia yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam manajemen klinik dengan tujuan efisiensi dan efektifitas waktu, proses, tenaga dan biaya.

Gambar 4.10 Rangkuman Hasil Analisis



Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2007:121) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Artinya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan medis yang baik maka akan menjadi tolak ukur bagi pasien untuk menentukan tingkat kepuasannya terhadap pelayanan yang ada di klinik Gracia. Kepuasan pelanggan

bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Robbins (1994) Mendefinisikan bahwa inovasi merupakan suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa. Artinya dengan adanya inovasi pada layanan administrasi di klinik Gracia maka akan memperbaiki proses layanan administrasi di klinik, mempercepat prosesnya, mengurangi antrian seperti halnya model-model konvensional dan akan terwujud efektifitas dan efisiensi baik itu di bidang sumber daya manusia, biaya, dan waktu.

Hasil penelitian ini semakin memperkuat penelitian terdahulu oleh Muslichati (2015) yaitu berkesimpulan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas layanan dan inovasi layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Temuan lain oleh peneliti sebelumnya Hardianto (2017) dengan indikator inovasi layanan administrasi melalui program sistem informasi desa (SIMAde) menyimpulkan bahwa inovasi layanan administrasi meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan sistem yang telah kuat dan mudah.

Koefisien Determinasi (R^2) penelitian ini yaitu sebesar 59,3% sedangkan sisanya 40,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang tinggi ini menunjukkan bahwa faktor lain yang tidak dimasukkan menjadi variabel dalam penelitian ini

memiliki kemampuan yang lebih kecil dalam menjelaskan kepuasan pasien pada klinik Gracia Bogor. Peneliti menduga porsi 40,7% kepuasan pasien yang ada di klinik Gracia kemungkinan dipengaruhi oleh variabel kualitas obat yang mana didominasi oleh obat-obat Generik, kemungkinan juga oleh variabel fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang kurang luas dan alat USG pada poli kebidanan yang belum tersedia, selain itu kemungkinan yang lain adalah variabel promosi dan sosialisai kepada masyarakat yang kurang gencar dilakukan, serta pengaruh harga bagi pasien non BPJS kesehatan yang mungkin masih kurang kompetitif. Variabel 40,7% yang tidak masuk dalam permodelan penelitian ini yang kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat menjadi bahan penelitian lanjutan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan model yang mirip atau sama sehingga dapat menjadi penyempurnaan bagi penelitian ini.

Dari hasil pengujian analisis regresi linear berganda pada penelitian ini, maka menghasilkan temuan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi berpengaruh baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara parsial (individual) terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gracia Bogor.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan pasien klinik Gracia Bogor, maka terdapat kesimpulan beberapa proses dasar yang mempengaruhi kepuasan pasien klinik Gracia Bogor tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh, variabel kualitas pelayanan medis mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai koefisien sebesar 0,282 artinya setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan medis akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,282.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh, variabel inovasi layanan administrasi mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai koefisien sebesar 0,357 artinya setiap kenaikan 1% inovasi layanan administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,357

5.2. Saran

a. Secara teoritis

Dari hasil penelitian ini variable kualitas pelayanan medis dan inovasi layanan administrasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Sebagai tindak lanjut dari beberapa temuan penelitian maka peneliti merekomendasikan kepada perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis Klinik Gracia perlu untuk melengkapi peralatan medisnya seperti alat USG pada poli kebidanan, ketanggapan dan keramahan tenaga-tenaga medis dan staff-staff perlu ditingkatkan. Ketepatan pembuatan jadwal bertemu dokter perlu ditingkatkan akurasi ketepatannya, sertifikat profesi tenaga medis dan jaminan ijin praktek sebaiknya ditampilkan ruang tunggu untuk lebih meyakinkan pasien dan prinsip transparansi pelayanan.
2. Pengambilan antrian pasien yang dapat dilakukan lewat telepon atau chat online dengan staff klinik perlu dipertahankan atau ditingkatkan Selain itu, inovasi layanan administrasi tentang wacana yang dibangun oleh peneliti kepada responden (pasien klinik Gracia) tentang pembuatan janji untuk bertemu dokter yang dapat dilakukan melalui website klinik secara online, inovasi tentang klinik melayani konsultasi pasien secara online (via telepon/ video call/ chatting), inovasi tentang pasien klinik dapat menunggu antrian secara tidak langsung (berbasis online), inovasi tentang pembuatan resep dan penyampaian hasil diagnosis penyakit pasien yang dilakukan dengan sistem online (aplikasi khusus klinik), inovasi layanan tentang system jemput bola pada pasien yang membutuhkan (dokter mendatangi pasien), sesuai dengan temuan yang peneliti hasilkan bahwa manajemen Klinik Gracia perlu mempertimbangkan wacana tersebut untuk kemungkinan menerapkan sesuai dengan porsinya, alasannya adalah peneliti menemukan bahwa mayoritas responden lebih dari 70% setuju untuk diterapkan oleh klinik dan semua itu untuk meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat positioning Klinik

Gracia dalam lingkaran bisnis penyedia jasa layanan kesehatan yang modern sesuai dengan visi yang dibangun yaitu menjadi klinik terbaik di wilayah Cileungsi-Bogor yang memiliki pelayanan profesional dan bermutu melalui pelayanan prima dengan kualitas, inovasi, teknologi dan SDM Terbaik.

3. Manajemen Klinik Gracia disarankan untuk meneliti variabel-variabel yang tidak termasuk dalam permodelan penelitian ini, agar diketahui besaran nilai faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang ada di Klinik Gracia Bogor.

b. Secara Praktis

1. Dari hasil olahan tabulasi data dari 13 buah pertanyaan kuesioner, adapun variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1) didapatkan nilai rata-ratanya yaitu pada nilai 4 (Kategori : Setuju) maka aspek tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati agar terus ditingkatkan atau minimal dipertahankan.
2. Dari hasil olahan tabulasi data variabel inovasi layanan administrasi (X2) didapatkan nilai rata-ratanya yaitu nilai 4 (Kategori : Setuju) maka aspek Penggunaan teknologi, Interaksi dengan konsumen dan pengembangan layanan baru agar terus ditingkatkan atau minimal dipertahankan.
3. Dari hasil olahan tabulasi data variabel kepuasan pasien (Y) didapatkan nilai rata-ratanya yaitu nilai 4 (Kategori : Setuju) maka aspek kesesuaian harapan, minat penggunaan ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan agar terus ditingkatkan atau minimal dipertahankan.


DAFTAR PUSTAKA

- Delafrooz, Narges et.al. 2013. *The impact of service innovation on consumer satisfaction*. Vol. 3 No.2
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Muslichati, Ela Zakiya. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Dikabupaten Kudus*, Skripsi Sarjana. Semarang. Universitas Negeri Semarang.
- Asmita Putri W. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Tesis. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit. Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Cangkaew, Laphasrada. 2012. *Three Dimensions Model: Satge for Service Innovation in Hospital*. Vol.4 No.4
- Dhewanto, Wawan dkk. 2014. *Manajemen Inovasi peluang sukses menghadapi perubahan*. Yogyakarta: Andi

- Muda, Tryhaji Diwanshah. (2014). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD kabupaten Batang*, Skripsi Sarjana. Semarang. Fakultas Diponegoro Semarang
- Gunawan, Wely Hadi. (2013). *Analisis Pengaruh kualitas pelayanan medis dan pelayanan administrasi terhadap loyalitas*. Skripsi Sarjana. Semarang. Fakultas Diponegoro Semarang
- Wiguna, Cahya Daksa. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap Di RSIA Ummu Hani Purbalingga*. Skripsi Sarjana. Fakultas Diponegoro Semarang
- Haqi, Faisal. (2017). *Inovasi pelayanan publik E-health di dinas kesehatan kota Surabaya*. Skripsi Sarjana. Universitas Jember
- Hardianto, Fandam Nanang. (2017). *Inovasi layanan administrasi kependudukan melalui program system informasi manajemen desa (SIMAde) di desa Ketapang kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi Sarjana. Universitas Jember
- Kotler dan Armstrong (2009 : 6). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal and Leonard L. Berry. (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research Journal of Marketing*, Vol 49 (Fall)
- Ali Hasan. 2009. *Edisi Baru Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Husein, Umar, 2005, *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- H.B. Siswanto. 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : BumiAksara.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Ijin Penelitian


SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
MANAJEMEN (S-1) TERAKREDITASI BAN-PT
MAGISTER MANAJEMEN (S-2) TERAKREDITASI BAN-PT
 Kampus I : Gedung Dewi Sartika Lt.3, Jl. Tebet Barat Dalam VI No. 39-41 Tebet, Jakarta 12810
 Telp. (021) 837-89666 Fax. (021) 837-89627
 Kampus II : Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Nagrak, Gn. Putri, Bogor 16967
 Telp. (021) 823-3737 Fax. (021) 823-4224
 HTTP://website : www.stieipwija.ac.id Email : contact@stieipwija.ac.id


Nomor : 432/KP-/IPWIJA/Prodi-S1/V/2018
 Lampiran : -
 Perihal : Penelitian

Kepada Yth :
 Bapak /Ibu Pimpinan
Klinik Gracia
 Jl. Raya Narogong Km. 23,
 No. 17 Limus Nunggal, Cileungsi,
 Kab. Bogor, Jawa Barat.

Dengan Hormat,
 Sehubungan akan menyelesaikan tugas akhir pada Program Sarjana Manajemen STIE IPWIJA, kami mohon kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada :

Nama : Martono Saragih
 Nomor Induk : 2014521305
 Program/Jurusan : Manajemen S1

Untuk melaksanakan kegiatan survey, observasi, pengumpulan data dan lain-lain di lingkungan Instansi yang bapak/ibu pimpin. Adapun kegiatan tersebut dimaksudkan dalam rangka menyusun tugas akhir/skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Gracia-Bogor"**
 Atas bantuan serta ijin yang diberikan, kami mengucapkan banyak terima kasih

Jakarta, 22 Mei 2018
 Ketua Program Studi S1

 Dr. Susanti Widhiastuti, SE,MM

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

k l i n i k
gracia

No : 05/EXT/GRC/VII/2018
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

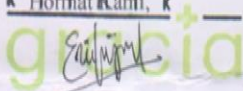
Kepada Yth,
Ketua Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI
Jakarta

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Eric Wijaya
Jabatan : Pimpinan KLINIK GRACIA

Menerangkan Bahwa ,
Nama : Martono Saragih
No.Mhs : 2014521305
Program/Jurusan : Manajemen S1

Telah Kami Setujui untuk Melaksanakan Penelitian pada perusahaan kami untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Gracia Bogor”

Demikian Surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Cileungsi, 18 juli 2018
Hormat Kami,

Eric wijaya
Pimpinan Klinik Gracia

Klinik Gracia - Jalan Raya Narogong KM 17 Pangkalan 9, Cileungsi
021.8248.6305 - halo@klinikgracia.com

Lampiran 3 : Data Responden

I. Petunjuk Pengisian

Pada pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pernyataan – pernyataan tersebut dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya, dengan cara **MELINGKARI** pada pilihan jawaban yang tersedia.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita

3. Usia saat ini (pilih salah satu dibawah ini)

- a. Kurang dari 20 thn d. 40 thn – 49 thn
 b. 20 thn – 29 thn e. Lebih dari 50 thn
 c. 30 thn – 39 thn

4. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. SD d. Diploma
 b. SMP e. S1
 c. SMA f. S2/S3

5. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)

- a. PNS/TNI/POLRI d. Ibu Rumah Tangga
 b. Karyawan Swasta e. Pelajar / mahasiswa
 c. Wiraswasta f. Lain-lain.....

6. Sudah berapa kali menggunakan Jasa Klinik Gracia : (Pilih salah satu di bawah ini)

- a. 1 kali d. 4 kali
 b. 2 kali e. 5 kali
 c. 3 kali f. Lebih dari 5 kali

7. Bapak/Ibu/Saudara/I adalah Peserta BPJS Kesehatan/ JKN KIS:

- a. Ya (saya menggunakan BPJS/JKN KIS) b. Tidak (Saya bukan peserta BPJS /JKN)

III. Petunjuk Pengisian Angket

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda **centang** (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

➔ Keterangan skor jawaban :

Alternatif jawaban	Penjelasan	Skor
STS	Sangat tidak setuju	1
TS	Tidak setuju	2
CS	Cukup setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat setuju	5

Lampiran 4 : Kuesioner

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
A. Variabel Kualitas Pelayanan Medis						
a. Tampilan fisik (Tangibles)						
1	Peralatan pelayanan medis klinik Gracia lengkap					
2	Tenaga medis klinik Gracia berpenampilan rapi, bersih dan menarik					
b. Keandalan (Reliability)						
3	Tenaga medis klinik Gracia cepat dan akurat dalam memberikan pengobatan dan penyampaian hasil pemeriksaan					
4	Jadwal pelayanan dan kunjungan dokter yang dijanjikan tepat waktu					
5	Tenaga medis klinik Gracia memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien					
c. Ketanggapan (Responsiveness)						
6	Tenaga medis Klinik Gracia cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien					
7	Tenaga medis klinik Gracia bertindak cepat pada saat pasien dalam kondisi gawat darurat					
d. Jaminan (Assurance)						
8	Tenaga medis klinik Gracia berpengalaman dan bersertifikat profesi.					
9	Klinik Gracia memiliki izin praktek resmi dari pemerintah daerah.					
10	Obat yang diberikan semua sudah terdaftar di BPOM					
11	Tenaga medis klinik Gracia memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial					
e. Empati (Empathy)						
12	Tenaga medis dan staff klinik Gracia ramah dan peduli terhadap semua pasien					
13	Tenaga medis klinik Gracia tetap memberikan tindakan pada pasien saat kondisi gawat darurat meskipun sudah melewati jam kerja.					

Lampiran 5 : Kuesioner

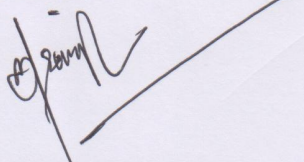
<i>No</i>	<i>Pertanyaan</i>	<i>STS</i>	<i>TS</i>	<i>CS</i>	<i>S</i>	<i>SS</i>
B. Variabel Inovasi Layanan Administrasi						
a. Penggunaan teknologi						
1.	Pendaftaran administrasi pasien dilakukan dengan menggunakan komputer					
2	Pengambilan antrian pasien dapat dilakukan lewat telepon atau chat online dengan staff klinik Gracia					
3	Dimasa yang akan datang pembuatan janji untuk bertemu dokter dapat dilakukan melalui website klinik secara online					
b. Interaksi dengan konsumen						
4	Pasien diberikan waktu untuk melakukan konsultasi langsung dengan dokter					
5	Kerahasiaan hasil rekam medis pasien terjaga dengan baik					
6	Dimasa yang akan datang dokter klinik Gracia melayani konsultasi pasien secara online (via telepon/ video call/ chating)					
c. Pengembangan Layanan						
7	Dimasa yang akan datang pasien dapat menunggu antrian secara tidak langsung					
8	Dimasa yang akan datang Pembuatan resep dan penyampaian hasil diagnosis penyakit pasien dilakukan dengan sistem online					
9	Dimasa yang akan datang klinik Gracia menerapkan system jemput bola pada pasien yang membutuhkan (dokter mendatangi pasien)					
C. Variabel Kepuasan Pasien						
a. Kesesuaian harapan						
1	Kemudahan dan kecepatan pendaftaran adminisitrasi sesuai dengan harapan pasien					
2	Biaya pengobatan wajar sesuai dengan harapan pasien					
3	Kemampuan dan keahlian tenaga medis klinik Gracia sesuai dengan harapan pasien					

Lampiran 6 : Kuesioner

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
b. Minat penggunaan ulang						
4	Jika berobat saya akan kembali ke klinik Gracia					
5	Saya akan menggunakan jasa klinik Gracia sebagai pilihan utama					
6	Pelayanan klinik Gracia lebih baik daripada pelayanan klinik lainnya.					
c. Kesiediaan untuk merekomendasikan						
7	Saya akan memberikan informasi atau rujukan layanan klinik Gracia kepada orang lain yang membutuhkan.					
8	Saya akan memberikan rujukan klinik Gracia kepada keluarga, sahabat serta teman sebagai pilihan utama untuk berobat.					
9	Saya akan menceritakan hal yang positif dari klinik Gracia.					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA, SEMOGA SEHAT SELALU!

Peneliti,



(Martono Saragih)

Lampiran 7 : Tabulasi Data Hasil Kuesioner (X1)

No	KUALITAS PELAYANAN MEDIS (X1)														(X1)	No	KUALITAS PELAYANAN MEDIS (X1)														(X1)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P1			P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13			
1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	61	51	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	48			
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	52	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	45		
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	49	53	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	43			
4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	60	54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	61			
5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	55	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52			
6	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44	56	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	53			
7	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	52	57	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	2	3	49		
8	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	52	58	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	46		
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53		
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51	60	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	57		
11	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	56	61	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	55		
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	54	62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51		
13	2	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	51	63	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	59		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64		
15	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	49	65	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	44		
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	66	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	59		
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	56		
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65		
19	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	53	69	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	1	39		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	55	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	56	71	4	4	2	3	5	4	4	5	5	3	2	4	4	49		
22	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	59	72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	73	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64		
24	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	74	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	60		
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	54	75	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64		
26	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	57	76	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	60		
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	49	77	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	49		
28	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	59	78	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	44		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65		
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	64	80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	54		
31	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	47	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52		
32	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	44	82	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	56		
33	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	59	83	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64		
34	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	84	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	85	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	56		
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	55	86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44		
37	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	59	87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	49		
38	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	59	88	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64		
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52		
40	5	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	43	90	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51		
41	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	53	91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51		
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	92	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	49		
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41	93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52		
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	60	94	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	4	5	3	42		
45	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	44	95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51		
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	96	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	46		
47	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	58	97	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	54		
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51		
49	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	53	99	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	56		
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	55	100	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	54		

Lampiran 8 : Tabulasi Data Hasil Kuesioner (X2)

No	INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI (X ₂)										No	INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI (X ₂)									
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	(X ₂)		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	(X ₂)
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
2	5	4	3	5	5	5	3	5	5	40	52	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32	53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43	54	5	5	5	5	5	5	3	3	5	41
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	56	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	57	2	2	3	5	5	3	4	4	5	33
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	60	5	2	4	4	4	5	5	5	5	39
11	5	5	3	4	4	4	5	5	5	40	61	4	4	2	5	5	4	2	4	5	35
12	5	5	4	4	4	3	4	2	4	35	62	4	4	5	4	4	5	4	2	5	37
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	64	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43	65	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	66	5	5	3	5	5	3	5	3	4	38
17	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	67	5	4	2	5	5	5	2	2	5	35
18	5	5	5	5	5	5	3	4	5	42	68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
19	5	5	4	4	5	5	5	4	5	42	69	4	4	5	3	5	5	5	2	5	38
20	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41	70	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	71	5	2	2	3	3	3	3	3	1	25
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38	72	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	73	5	5	5	5	5	5	5	2	5	42
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	74	4	4	4	5	5	5	3	5	5	40
25	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41	76	5	5	4	4	4	4	1	4	3	34
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	77	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	78	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
29	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42	79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	80	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
31	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39	81	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
32	4	3	3	3	3	3	3	4	3	29	82	5	4	5	3	4	5	3	3	5	37
33	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43	83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
34	4	4	4	4	4	2	4	2	4	32	84	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	85	4	4	3	4	4	5	3	4	5	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	5	5	5	5	5	5	3	2	2	37	87	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
38	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	88	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39	90	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
41	5	4	4	3	3	4	4	4	4	35	91	4	1	3	4	4	1	1	1	3	22
42	5	4	2	5	4	5	4	5	4	38	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30	93	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
44	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39	94	4	3	2	3	4	4	3	3	3	29
45	4	4	5	4	4	5	5	3	5	39	95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	3	3	3	4	4	3	3	4	5	32	96	5	4	4	4	5	2	2	2	4	32
47	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43	97	4	4	5	5	4	5	4	3	5	39
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	98	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
49	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42	99	5	4	3	5	5	3	4	3	4	36
50	4	4	3	3	5	3	3	3	3	31	100	3	3	3	4	5	3	3	4	3	31

Lampiran 9 : Tabulasi Data Hasil Kuesioner (Y)

No	KEPUASAN PASIEN (Y)										(Y)	No	KEPUASAN PASIEN (Y)										(Y)
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9				x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	51	3	4	3	5	3	3	4	4	3	32	
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	40	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
5	4	5	4	3	4	2	4	4	5	3	35	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
6	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	30	56	5	5	5	5	5	2	4	4	4	39	
7	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	57	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	
8	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	37	58	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	40	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
11	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	37	61	5	4	4	4	4	4	3	4	4	36	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
13	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	37	63	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	64	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
15	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	41	65	3	4	4	4	4	3	3	4	3	32	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	66	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	69	4	4	3	4	5	5	4	5	5	39	
20	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	41	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
21	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	42	71	1	1	1	4	3	3	3	2	5	23	
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	74	5	5	5	5	4	3	5	3	4	39	
25	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	39	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	42	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	78	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
31	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	40	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
32	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	33	82	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	83	4	4	4	4	5	4	4	4	5	38	
34	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	41	84	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	85	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	
38	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	43	88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
39	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	27	89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	
40	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	36	90	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	
41	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	35	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
42	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	39	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	93	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
44	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	94	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	
45	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	36	95	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	96	4	5	5	4	3	2	3	3	4	33	
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	97	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	98	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
49	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	39	99	5	5	5	5	5	4	4	4	4	42	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	100	3	3	3	4	5	5	5	5	5	38	

HASIL OLAH DATA SPSS 22.0

Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_P1	49.47	43.201	.608	.934
X1_P2	49.14	43.859	.724	.930
X1_P3	49.36	41.909	.728	.930
X1_P4	49.46	43.039	.654	.932
X1_P5	49.22	42.699	.745	.929
X1_P6	49.31	41.671	.805	.927
X1_P7	49.31	42.661	.726	.930
X1_P8	49.28	43.517	.723	.930
X1_P9	49.10	43.687	.726	.930
X1_P10	49.14	43.899	.719	.930
X1_P11	49.16	43.873	.659	.932
X1_P12	49.10	43.444	.640	.933
X1_P13	49.39	43.109	.705	.930

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Medis (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	13

Lampiran 12 : Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_P1	33.35	21.402	.553	.855
X2_P2	33.66	20.085	.614	.849
X2_P3	33.68	19.977	.604	.850
X2_P4	33.51	20.919	.629	.849
X2_P5	33.44	21.219	.586	.852
X2_P6	33.54	19.140	.711	.839
X2_P7	33.80	19.576	.566	.855
X2_P8	33.85	19.846	.519	.860
X2_P9	33.41	19.941	.644	.846

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 13 : Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan Administrasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	9

Lampiran 14 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_P1	33.95	15.220	.666	.889
Y_P2	33.91	15.113	.660	.890
Y_P3	34.04	14.827	.647	.892
Y_P4	33.97	16.130	.669	.890
Y_P5	33.97	15.686	.651	.890
Y_P6	34.26	14.841	.632	.893
Y_P7	34.10	15.343	.762	.882
Y_P8	34.08	15.327	.750	.883
Y_P9	33.96	15.998	.643	.891

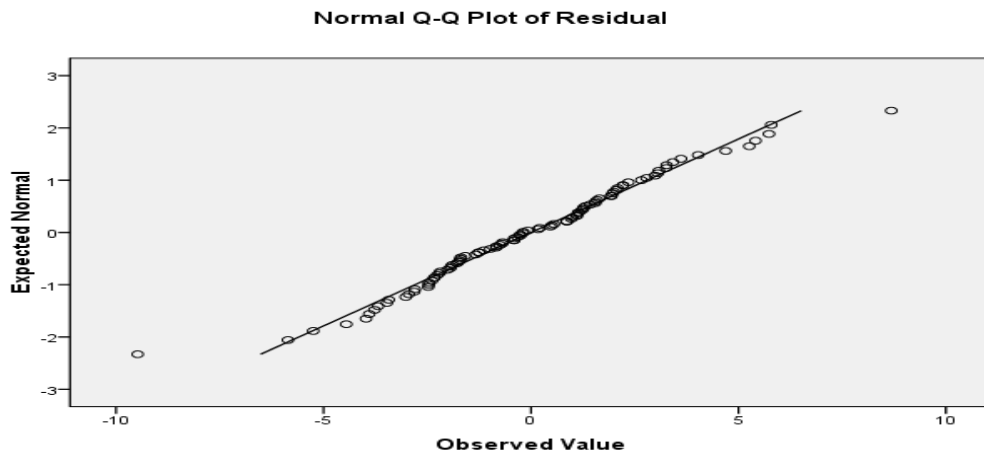
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 15 : Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.900	9

Lampiran 16 : Q-Q Plot Hasil Uji Normalitas



Lampiran 17 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Dan Shapiro-Wilk

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,051	100	,200 [*]	,986	100	,388

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

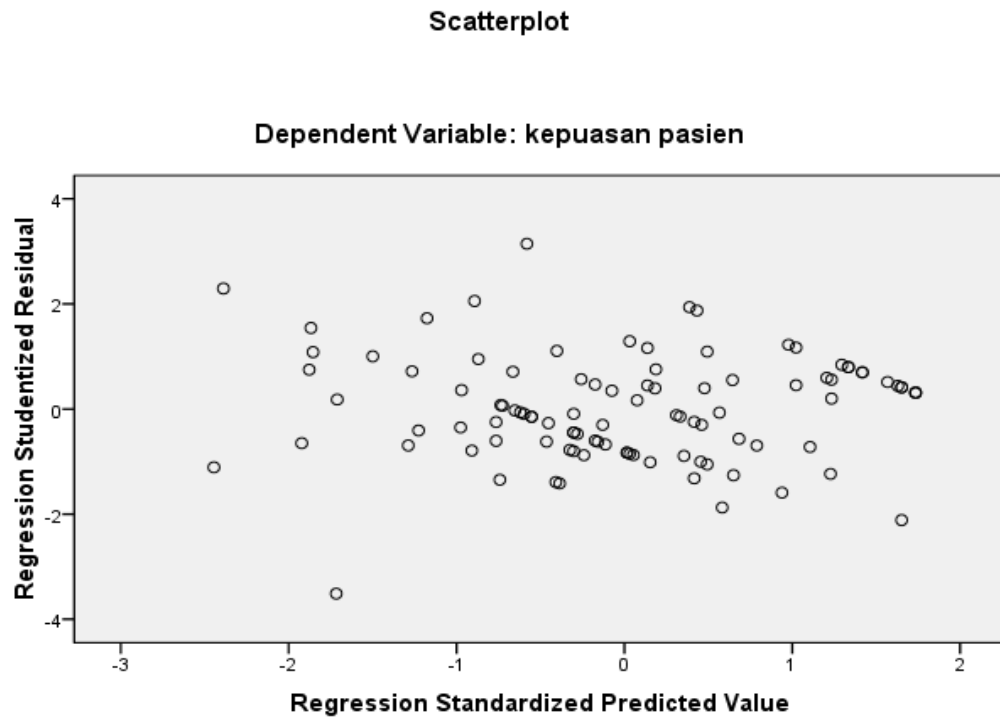
Lampiran 18 : Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,439	1,431		3,102	,003		
	x1	,028	,029	,115	,949	,345	,658	1,520
	x2	-,098	,041	-,289	-2,381	,019	,658	1,520

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 19 : Hasil Uji Scatterplot Heterokedastisitas



Lampiran 20 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,730	2,417		4,026	,000
	Kualitas Pelayanan Medis	,282	,049	,456	5,715	,000
	Inovasi Layanan Administrasi	,357	,070	,409	5,124	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 21 : Hasil Uji-F (uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1129,958	2	564,979	70,786	,000 ^b
	Residual	774,202	97	7,981		
	Total	1904,160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Medis

Lampiran 22 : Hasil Uji-t (uji parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,730	2,417		4,026	,000
	x1	,282	,049	,456	5,715	,000
	x2	,357	,070	,409	5,124	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 23 : Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,593	,585	2,825

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Medis

Lampiran 24 : Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,770 ^a	,593	,585	2,825	1,944

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Medis

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien