

**PENGARUH BIAYA DAN FASILITAS RUMAH SAKIT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT KANKER “DHARMAIS”
TAHUN 2014**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Program Studi Manajemen



Oleh:

SUNTIAH
NIM: 2011511007

**PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJA JAKARTA
JAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Bersama ini,

Nama : Suintiah

NIM : 2011511007

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 jawabnya berada dipundak Saya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka Saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagai mana mestinya.

Jakarta, 23 Maret 2015

Suintiah

NIM:2011511007



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA PROGRAM SARJANA –MANAJEMEN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Suntiah
NIM : 2011511007
Program : Sarjana Program Studi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit
Kanker “Dharmais” Tahun 2014

Jakarta,

Dosen Pembimbing

IPWIJA

Meli Andriyani. SE, MM

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



PENGARUH BIAYA DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KANKER “DHARMAIS” TAHUN 2014



Suntiah

NIM: 2011511007

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari Kamis tanggal 5 Maret 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai
Skripsi Program Sarjana Program Studi Manajemen STIE IPWIJA

1. Susilowati Budiningsih, SH, MM
Ketua
Tanggal: 5 Maret 2015
2. Mursida Kusuma Wardani, SE, MM
Anggota
Tanggal: 5 Maret 2015
3. Meli Andriyani, SE, MM
Anggota
Tanggal: 5 Maret 2015

Menyetujui,

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

Y.I. Gunawan, SE, MM

Tanggal:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



ABSTRAK

Sektor jasa terutama jasa kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap Rumah Sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pasien melalui kualitas pelayanannya. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang baik dan cepat. Banyak Rumah Sakit yang menyadari hal tersebut., sehingga mereka harus dapat mewujudkan kepuasan pasien dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kanker “Dharmais”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” . jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan analisis regresi ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F.

Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) Biaya memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ; 2) Fasilitas Rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ; 3) Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki fasilitas rumah sakit yang ada di rumah sakit kanker”Dharmais”.

Kata kunci :

Biaya, Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Pasien



ABSTRACT

The service sector especially health services development significant experience and have a good prospect. This condition makes the competition becomes increasingly fierce. Every hospital should be able to use a variety of ways in order to attract patients through quality service. Society tends to demand better health services and fast. Many Hospitals are aware of it., So they should be able to realize the satisfaction of patients in a variety of strategies in order to maintain the patient.

This study aimed to analyze the influence of the costs and hospital facilities on the level of patient satisfaction. This study was conducted at Hospital Cancer "Dharmais". Population in this study were outpatients at the Hospital Cancer "Dharmais". the number of samples used in this study were 100 respondents. Data were collected by questionnaire covered five grading scale of strongly disagree to strongly agree. Quantitative research done by describing and analyzing research data inference. Simple regression analysis and multiple regression analysis is used as an analytical tool whereas hypothesis testing performed by t-test and F-test.

The study produced three major findings in accordance with the hypothesis, namely: 1) Cost to have positive effect on Patient Satisfaction; 2) The hospital facility has a positive influence on the level of patient satisfaction; 3) Costs and Hospital Facility jointly to have positive influence on the level of patient satisfaction.

Based on these findings it is to increase the level of patient satisfaction recommended that made efforts to improve the existing hospital facility in cancer hospital "Dharmais".

Keywords:

Costs, facilities and Patient Satisfaction...



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan ridho-Nya maka Skripsi dengan judul “Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Tahun 2014 ” ini dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana-Program Studi Manajemen STIE IPWIJA.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Meli Andriyani, SE, MM selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi
2. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak, selaku Ketua STIE IPWIJA
3. Y.I.Gunawan, SE, MM, selaku Ketua Program Sarjana-Program Studi Manajemen STIE IPWIJA
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan banyak ilmu
5. Kedua Orang Tua Saya. Ibu dan Bapak yang selalu membantu , mendukung dan serta mendiidk dan membesarkan saya. Dan kakak-kakak saya yang selalu memberi dukungan sehingga skripsi ini bisa selesai
6. Pak Budi Wisarto, S.Sos .MM, selaku Ka.Sub.Bag Pemasaran
7. Rekan mahasiswa Program Sarjana STIE IPWIJA
8. Rekan karyawan / karyawan Rumah Sakit Kanker “Dharmais”

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



9. Teman-teman yang turut memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi Masliah, Denis, Diah, Devis, Khomsatun, Imas, Nita, Epa yang turut memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi.

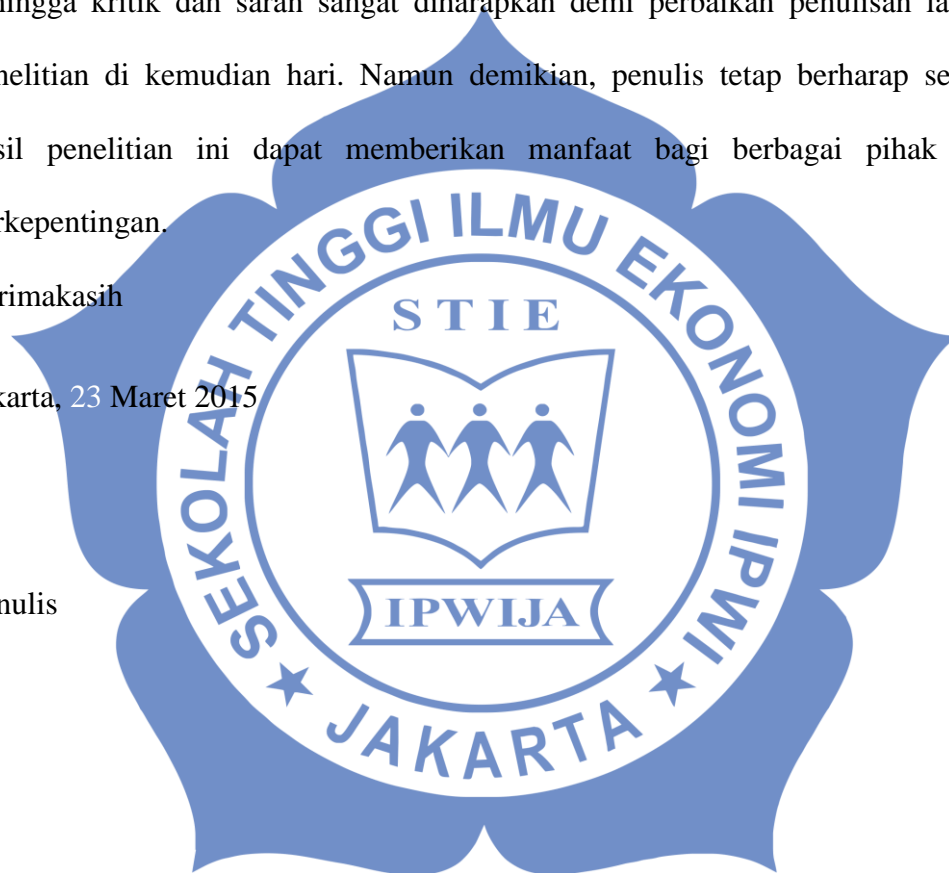
10. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan pada susunan skripsi ini sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan laporan penelitian di kemudian hari. Namun demikian, penulis tetap berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Terimakasih

Jakarta, 23 Maret 2015

Penulis



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Orisinalitas | ii |
| Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing | iii |
| Halaman Pengesahan Skripsi | iv |
| Abstrak | v |
| <i>Abstrak</i> | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | xi |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar..... | xiii |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Sistematika Penelitian | 6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Biaya / Harga..... | 8 |
| 2.1.2 Penggolongan Biaya..... | 10 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| | |
|--|----|
| 2.1.3 Biaya Pemasaran | 11 |
| 2.1.4 Tujuan Penetapan Biaya..... | 12 |
| 2.1.5 Pengertian Fasilitas | 13 |
| 2.1.6 Fasilitas dan Pelayanan | 15 |
| 2.1.7 Pengertian Tingkat Kepuasan pasien | 23 |
| 2.1.7.1 Konsep Tingkat Kepuasan pasien..... | 26 |
| 2.1.7.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 27 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian..... | 32 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 33 |
| 3.2 Desain dan Variabel Penelitian..... | 34 |
| 3.3 Operasional Variabel..... | 35 |
| 3.3.1 Definisi Konseptual Variabel dan Indikator Penelitian... | 35 |
| 3.3.2 Variabel Terikat..... | 36 |
| 3.3.3 Variabel Bebas | 36 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 37 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.5.2 Sumber Data..... | 39 |
| 3.5.2.1 Data Primer | 39 |
| 3.5.2.2 Data Sekunder..... | 39 |



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| | |
|--|----|
| 3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian | 40 |
| 3.7 Rancangan Metode Analisis dan Pengujian Hepotesis | 41 |
| 3.7.1 Uji Metode Analisis | 41 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 3.7.2.1 Multikolonieritas..... | 41 |
| 3.7.2.2 Uji Normalitas | 42 |
| 3.7.3 Uji F..... | 42 |
| 3.7.4 Uji t..... | 43 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Kanker”Dharmais” | 46 |
| 4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Kanker” Dharmais” | 46 |
| 4.1.2 Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Kanker”Dharmais” ... | 48 |
| 4.1.3 Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kanker”Dharmais”.... | 49 |
| 4.1.3.1 Lokasi | 49 |
| 4.1.3.2 Sarana..... | 49 |
| 4.1.4 Visi Misi, Falsafah, Nilai Pelayanan dan Tujuan Rumah.. Sakit | 51 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit..... | 52 |
| 4.1.6 Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Kanker”Dharmais”. | 53 |
| 4.1.6.1 Hasil Analisis Data | 54 |
| 4.1.6.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden | 56 |
| 4.1.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 58 |
| 4.1.6.4 Uji Normalitas | 62 |



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| | |
|---|----|
| 4.1.6.5 Analisis Data..... | 64 |
| 4.1.6.6 Pengujian Hipotesis..... | 67 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian | 70 |
| 4.2.1 Pengaruh Parsial Biaya terhadap Tingkat Kepuasan pasien.. | 71 |
| 4.2.2 Pengaruh Parsial Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat ... Kepuasan Pasien..... | 71 |
| 4.2.3 Pengaruh Simultan Biaya dan Fasilitas terhadap Tingkat... Kepuasan Pasien..... | 71 |
| BAB 5 KESIMPULAN dan SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 73 |
| 5.2 Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |
| LAMPIRAN | |





Daftar Tabel

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Rancangan Penelitian..... | 33 |
| Tabel 3.2 Indikator..... | 35 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Biaya X1, Fasilitas X2,Tingkat Kepuasan Pasien Y..... | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 57 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Biaya..... | 58 |
| Tabel 4.5 Uji Realiabilitas Variable Biaya..... | 59 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Variable Fasilitas Rumah sakit..... | 60 |
| Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variable Fasilitas Rumah Sakit..... | 60 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Variable Tingkat Kepuasan Pasien..... | 61 |
| Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variable Tingkat Kepuasan Pasien..... | 62 |
| Tabel 4.10 Uji Normalitas..... | 63 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 64 |
| Tabel 4.12 Anova Biaya dan Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien..... | 65 |
| Tabel 4.13 Koefisien Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Paisein..... | 66 |



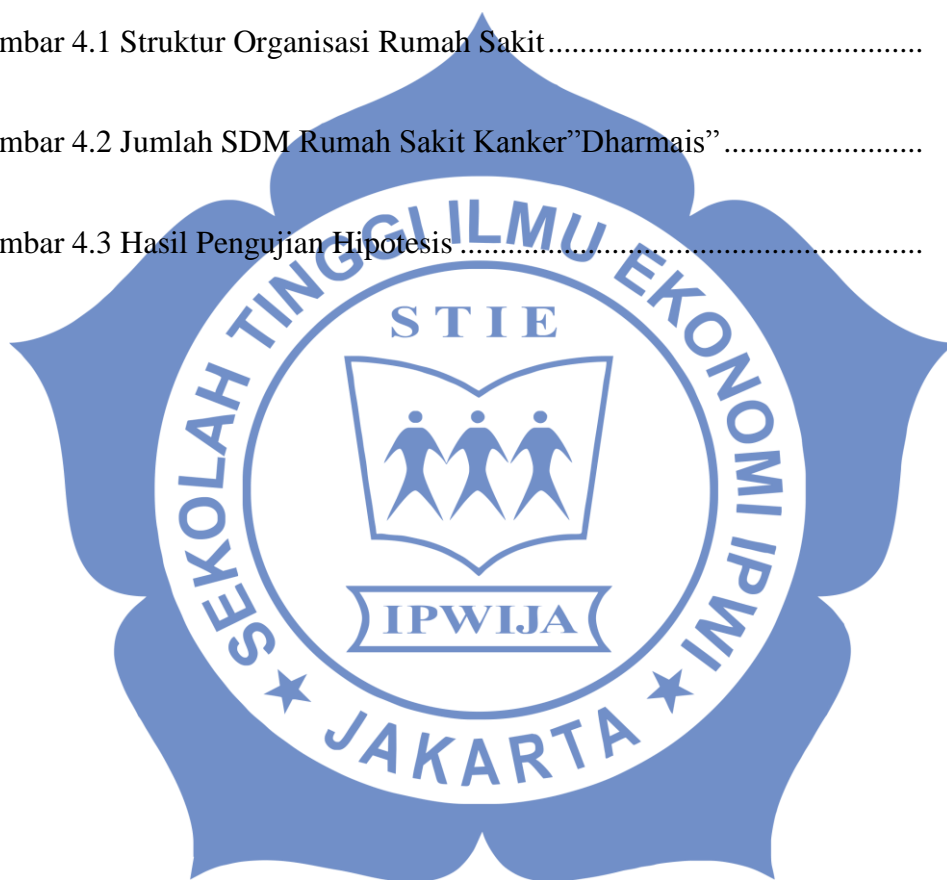
© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Daftar Gambar

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 3.1 Variabel Penelitian | 34 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit..... | 53 |
| Gambar 4.2 Jumlah SDM Rumah Sakit Kanker”Dharmais”..... | 54 |
| Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis..... | 70 |





Daftar Lampiran

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner | 77 |
| Lampiran 2 Data Responden | 82 |
| Lampiran 3 Tabulasi Hasil Kuesioner | 83 |
| Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas | 95 |
| Lampiran 5 Data Variabel Penelitian | 98 |
| Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Ganda | 103 |



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan factor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran program kesehatan.

Pemantauan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien harus terus dilakukan. Kondisi ini dilakukan sebagai langkah melihat keluar apakah pelayanan yang bermutu telah diberikan kepada pengguna jasa Rumah Sakit atau belum. Pemantauan yang terus menerus merupakan bagian dari peningkatan pelayanan bermutu yang berkelanjutan, yang terus menerus melakukan improvisasi pelayanan demi tercapainya pelayanan yang bermutu. Namun, seiring perkembangan dan tuntutan terhadap kualitas pelayanan serta standarisasi yang telah ditetapkan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, maka upaya evaluasi dan perbaikan terhadap pelaksanaan kepuasan tersebut mutlak dilakukan rumah sakit.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, dan bermutu, lebih efisien dan lebih efektif.

Mengukur sikap pelanggan dengan menggunakan kuesioner merupakan salah satu cara untuk memperkirakan mutu barang dan jasa, instrument atau alat pengukuran kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut (Supranto, 2011).

Rumah Sakit Kanker “Dharmas” sebagai Rumah Sakit pemerintah yang berada di bawah Kementerian Kesehatan RI. Penelitian ini dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) yaitu membandingkan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima pasien, tujuan dilaksanakannya survei tersebut adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di area rawat jalan, selain itu untuk melihat hal-hal yang telah baik untuk dipertahankan dan hal-hal yang masih belum baik untuk ditingkatkan.

Pedoman dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dipergunakan hakekat dasarnya adalah diselenggarakannya pelayanan kesehatan sebagai pemenuhan kebutuhan dan tuntutan kesehatan (*health needs and demand*) para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil dipenuhi akan menimbulkan rasa puas (*Client satisfaction*).

Pelayanan Rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien dalam bentuk tidak rawat inap.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Roemer(1981) mencatat peningkatan angka kunjungan pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah dua kali sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan rawat inap (Azwar, 2010).

Keluhan pasien yang berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan merupakan outcome sebagai tolak ukur dan dampak dari hasil pelayanan yang di selenggarakan rumah sakit (Depkes, 2009).

Terjadinya perubahan dalam penerapan metodologi tersebut membuat pelaksanaan kepuasan pasien menjadi berubah sehingga perlu dilakukan analisa terhadap kesesuaian pelaksanaannya terhadap ketentuan yang berlaku.

Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit negri.

Menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diimplementasikan dalam program Menjamin Mutu (*Quality Assurance Program*) yaitu suatu proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta menilai hasil guna menyusun saran dan tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan (Azwar, 2010).

Untuk itu, sebagai mahasiswa Program Studi S I Manajemen, STIE IPWIJA, Jakarta, kami tertarik untuk melakukan Penelitian terkait dengan Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker” Dharmais” tahun 2014.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Ada Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014?
2. Apakah Ada Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014 ?

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



3. Apakah Ada Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais”tahun 2014.
- b. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais”tahun 2014.
- c. Untuk Mengetahui Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti
Wawasan Penulis di harapkan dapat bertambah dengan ilmu yang di dapat melalui penelitian ini, yaitu penelitian tentang Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Kanker “Dharmais “ tahun 2014.
- b. Bagi Rumah Sakit
Penelitian tentang Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakitKanker “Dharmais” tahun 2014, dapat di jadikan sebagai evaluasi jaminan mutu pelayanan kesehatan dan sebagai dasar perencanaan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



progaran peningkatan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di Rumah sakit Kanker”Dharmais” 2014.

c. Bagi Dunia Akademis

Menambah Referensi di Perpustakaan sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa yang lain.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini di harapkan memberi manfaat bagi masyarakat sehingga mendapatkan pelayanan yang terbaik dan terpenuhi kebutuhan kesehatan yang paripurna di Rumah Sakit.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1, merupakan pendahuluan ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah. Tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Disini penulis akan membahas tentang Teori Biaya, Fasilitas Rumah Sakit dan Tingkat kepuasan Pasien.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang metodologi penelitian yang berisi kerangka pemikiran, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, instrument penelitian.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



BAB 4 HASIL PENELITIAN AN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran sebagai hasil dari penelitian yang penulis lakukan selama penelitian.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Biaya

Menurut Basu swasta (2007;147) Harga atau Biaya adalah jumlah uang(ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

Biasanya para pemasar menetapkan harga untuk kombinasi antara :

- a. Barang / jasa spesifik yang menjadi onjek transaksi
- b. Sejumlah layanan pelengkap
- c. Manfaat pemuasan kebutuhan yang diberikan produk bersangkutan

Menurut Diah Natalisa dan M Fakhriansyah (2008) dalam Widyaningtyas (2010) menyatakan bahwa pengukuran indicator harga atau biaya diukur dengan menggunakan factor kesesuaian harga dengan pelayanan. Dalam penelitian ini , pengukuran harga diukur dengan menggunakan indicator sebagai berikut :

- a. Keterjangkauan Harga atau Biaya
- b. Kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima
- c. Kesesuaian harga atau biaya dengan fasilitas
- d. Kesesuaian harga atau biaya dengan jarak yang di tempuh

Harga merupakan satu- satunya unsure baruan pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi (Tjiptono, 2004 ; 178)

Sedangkan biaya atau harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang di tukar konsumen atas manfaat –manfaat karena memiliki menggunakan produk / jasa tersebut (Kloter & Armstrong 2001 : 439) Harga atau biaya merupakan satu-satunya unsure pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi (Tjiptono, 2004 ; 178)

Berdasarkan Buku Pedoman Akuntansi Badan Layanan Umum (BLU) (2013: 94) Biaya atau Beban adalah penurunan manfaat ekonomi selama satu periode akuntansi dalam bentuk arus keluar kas atau berkurangnya asset atau terjadinya kewajiban yang meningkatkan penurunan ekuitas.

Biaya adalah balasan jasa yang harus diberikan kepada pemberi jasa. Pada keterkaitannya dengan pelayanan Rumah Sakit biaya adalah jasa yang diberikan pasien kepada pihak Rumah Sakit atas apa yang telah diberikan kepada pasien. Dalam biaya berobat ada dua kategori , ada pembiayaan sendiri dan ada tanggungan perusahaan atau askes.

Menurut Kotler dan Amtrong (2001) berpendapat bahwa Harga atau Biaya adalah sejumlah uang di bebankan suatu produk atau jasa tersebut.

Produk dengan mutu jelek , harga yang mahal , penyerahan produk lambat dapat membuat pelanggan tidak puas (Suprpto, 2001 dalam Martianawati, 2009). Hal itu menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Tjiptono (2007) mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



pemasaran , harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Sementara itu dari sudut pandang konsumen harga seringkali digunakan sebagai indicator nilai bilamana harga tersebut di hubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang dan jasa

Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan

Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Henry Simamora (2002 ; 36) Biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau di masa mendatang bagi organisasi.

2.1.2 Menurut Mulyadi (2005 ; 13) Biaya digolongkan sebagai berikut :

1. Menurut objek pengeluaran . penggolongan ini merupakan penggolongan yang paling sederhana, yaitu berdasarkan penjelasan singkat mengenai suatu objek pengeluaran, misalnya pengeluaran yang berhubungan dengan telepon di sebut” biaya telepon”.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Menurut Fungsi pokok dalam perusahaan. Biaya dapat digolongkan menjadi 3 kelompok, yaitu : 1) Biaya Produksi, yaitu semua biaya yang berhubungan dengan fungsi produksi atau kegiatan pengolahan bahan baku menjadi produk selesai. Biaya produksi dapat digolongkan ke dalam biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya overhead .2). Biaya pemasaran, adalah biaya yang terjadi untuk melakukan kegiatan pemasaran produk, contohnya, biaya iklan, biaya promosi, biaya sampel. Dll. (3). Biaya Administrasi dan umum yaitu biaya untuk mengkoordinasikan kegiatan produksi dan pemasaran produksi, contohnya gaji bagian akuntansi, gaji personalia, dll.
3. Menurut hubungan biaya dengan sesuatu yang dibiayai. Ada 2 golongan yaitu, (1).biaya langsung (2) dan biaya tidak langsung
5. Menurut perilaku dalam kaitannya dengan perubahan volume kegiatan biaya dibagi menjadi 4 yaitu : (1). Biaya tetap (2) biaya variable (3) biaya semi Variabel (4) biaya semi fixed
6. Menurut jangka waktu manfaatnya biaya di bagi 2 bagian yaitu : (1) pengeluaran modal (2) pengeluaran pendapatan

2.1.3 Penggolongan Biaya Pemasaran

Mulyadi (2005 ; 488) menggolongkan biaya pemasaran menjadi dua golongan yaitu (1). Biaya untuk mendapatkan pesanan, yaitu semua biaya yang dikeluarkan dalam usaha untuk memperoleh pesanan, contoh, biaya gaji dan wiraniaga, komisi penjualan, advertasi dan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



promosi. (2) biaya untuk memenuhi pesanan , yaitu semua biaya yang dikeluarkan dalam rangka mengusahakan agar produk sampai ke tangan pembeli/ konsumen.contohnya, biaya pergudangan, biaya pengangkutan, dan biaya penagihan.

2.1.4 Tujuan Penetapan Biaya

Biaya sering di jadikan sebagai indicator bagi konsumen . orang sering memilih biaya yang lebih tinggi diantara 2 barang Karena mereka melihat adanya perbedaan. Apabila harga lebih tinggi , orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik,

konsumen sering pula menggunakan biaya sebagai kriteria utama dalam menentukan nilainya . barang dengan harga tinggi biasanya dianggap superior dan barang yang mempunyai harga rendah dianggap inferior (rendah tingkatannya)(basu swastha, 2007 ; 149)

Penetapan harga jasa penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi dan lain-lain keputusan penetapan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen , dan juga dalam proses

membangun citra. Penetapan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas (Lupiyoadi, 2001 ; 86)

Menurut lovelock dan Paterson dalam Tjiptono (2005 ; 193), tujuan umum penetapan biaya adalah untuk mendukung strategi buruan pemasaran secara keseluruhan . setiap keputusan mengenai strategi penetapan harga harus didasarkan pada pemahaman secara mendalam atas



tujuan spesifik yang ingin perusahaan capai ada tiga kategori tujuan spesifik penetapan biaya jasa. Yaitu :

1. Tujuan berorientasi pendapatan
 - a. Mengejar profit :
 1. Menghasilkan surplus sebesar mungkin
 2. Mencapai singkat target spesifik, tetapi tidak berusaha memaksimal mungkin laba
 - b. Menutup biaya
 1. Menutup biaya teralokasi secara penuh
 2. Menutup biaya penyediaan satu kategori jasa atau produk tertentu
 3. Penutup biaya penjualan inkrental kepada satu pelanggan ekstra
2. Tujuan berorientasi kapasitas
3. Tujuan berorientasi pelanggan

2.1.5 Pengertian Fasilitas

Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumenn dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu factor



kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas yang di berikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalam proses pembelian. Apabila konsumen merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Kertajaya (2003) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya.

Menurut Zakiah Daradjat, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suhaimi Arikanto, Fasilitas adalah segala Sesutu yang dapat memudahkan ,memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa diberikan rumah sakit.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda- benda atau uang.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.1.6 Fasilitas dan Pelayanan

1. Rawat Jalan

A. Poliklinik Reguler (Lt. 1 dan, Gd Utama)

Pendaftaran

a. Pasien Umum

Daftar langsung melalui admission lobby utama, setelah itu pasien mendaftar ke poliklinik yang dituju di counter pendaftaran poliklinik.

b. Pasien Jaminan

Pasien Jaminan (Jaminan perusahaan dan jaminan sosial mendaftar melalui instalasi APJ yang terletak di Gd. Litbang Lt. 1 setelah itu mendaftar ke poliklinik yang dituju di counter pendaftaran poliklinik.

JAM PENDAFTARAN

Pendaftaran umum di Admision Lobby utama Rumah Sakit Kanker "Dharmas" setiap hari Senin – Jumat plk . 08.00- 12.00 (perjanjian di poliklinik masing-masing)

Jenis Pelayanan

1. Unit Diagnostik Terpadu (Lt. 1 Gd. Utama : ext 2053)

Melayani pasien lama dan pasien baru dengan kasus kanker maupun non kanker . memiliki fasilitas pelayanan dokter spesialis antara lain, Spesialis Bedah, Penyakit Dalam, THT, Mata, kulit ,paru dan Syaraf.





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2. Poliklinik Onkologi (Lt. 2 Gd. Utama ; ext 2263)

Melayani Pasien lama maupun baru dengan kasus kanker maupun dugaan kanker, pelayanan yang disediakan oleh unit ini antara lain: konsultasi dan pemeriksaan fisik khusus oleh dokter spesialis atau pemeriksaan/ tindakan medis tertentu.

3. Poliklinik Luka dan Ostomi

Melayani perawatan luka kronis (luka kaki disbetakum ,arterial dan venous ulcer serta perawatan ostomi

4. Poliklinik Anak

Agar pasien anak merasa aman dan nyaman selama melakukan proses pengobatan di Rumah sakit Kanker”Dharmais” di sediakan fasilitas poliklinik anak yang dilengkapi dengan ruang bermain.

5. Klinik Gigi

Melayani pasien kanker dan non kanker yang membutuhkan perawatan gigi.

2. **Poliklinik Cendana (Lt. 2 Gd. Utama ; ext 2228)**

1. Merupakan Poliklinik Eksekutif yang dimiliki oleh Rumah Sakit Kanker”Dharmais”
2. Memiliki konsep One Stop Servise dimana pasien dapat melakukan konsultasi dokter, pengambilan sample darah dan pengambilan obat di satu tempat sekaligus.

3. Melayani pasien Umum, Pasien Jaminan Perusahaan dan pasien BPJS (Non – PBI , Pasien Askes. JAMSOSTEK , TNI-POLRI, dan Mandiri).

Pendaftaran

1. Pasien Umum

Harus melakukan perjanjian terlebih dahulu melalui telepon ke poliklinik cendana . kemudian mendaftar pada hari yang sudah ditentukan langsung melalui poliklinik cendana (tidak perlu daftar ke Admision lobby utama

2. Pasien Jaminan

Mendaftar melalui instalasi APJ yang terletak di Gd. Litbang Lt. 1 setelah itu pasien mendaftar ke poliklinik cendana.

3. **One Day Care**

Memberikan pelayanan kepada pasien yang menjalani tindakan pemberian kemoterapi / penyuntikan obat / transfuse darah / perawatan pasca pembedahan yang tidak memerlukan rawat inap. Bagi pasien yang akan mendapatkann tindakan kemoterapi , pendaftaran dilakukan di Admision Lobby Utama sebelum Pukul. 09.00. mengingat tindakan kemoterapi membutuhkan waktu seharian penuh. Tindakan dilakukan di rawat singkat (Lt. 1 Gd. Litbang ext. 2081 atau Ruang Anyelir (Lt. 7 Gd. Utama ext 2746)

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. RAWAT INAP

1. Pemesanan Kamar

A. Pasien Umum

Pemesanan kamar dilakukan di Admision Rawat Inap Lobby Utama Lt. 1 atau telepon di nomor ext 2097 (jam kerja) atau ext. 2026 (diluar jam kerja)

B. Pasien Jaminan (Jaminan Perusahaan dan BPJS)

Pertama-tama pasien memesan kamar di pendaftaran . lalu setelah mendapat kamar lalu mengurus admission di pendaftaran kembali , setelah itu melapor ke instalasi admission pasien jaminan (APJ)

2. Kelas Rawat Inap

a. Kamar VVIP (Ruang Anggrek 1 & 11)

Tarif : Rp. 1.600.000;

Ruang Rawat Inap Kelas VVIP dilengkapi dengan ruang tunggu keluarga. Fasilitas ruang pasien : tempat tidur elektrik , televise program TV Kabel, lemari pakaian, nakas, meja mayo, meja , kursi penunggu, kamar mandi (dilengkapi dengan air panas / dingin). Pilihan menu untuk 3x makan dan 3x snak.



Fasilitas ruangan tunggu keluarga : sofa bed, televise = program TV Kabel, telepon, lemari pakaian , meja makan dan kursi makan dan 1 kitchen set yang terdiri dari tea set, microwore, lemari es 1 pintu, dan paket buah

b. Kamar VIP (Ruang anggrek 1 & 11)

Tarif : 1.100.000;

Fasilitas : Tempat tidur elektrik, kamar mandi, (dilengkapi air panas / dingin), televise + Program TV Kabel , Telepon, lemari pakaian ,buffet,meja , mayor , nakas, kursi. Pilihan menu untuk 3x makan dan 2x snak,

Pasien baru mendapat KIT perlengkapan mandi (alat mandi, handuk, dan waslap), sandal dan thermometer.

c. Kamar Kelas 1 (Ruang Mawar 1 dan 11)

Tarif : 700.000;

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi (dilengkapi air panas / dingin), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi , pilihan menu khusus makan pagi ,2x snak, lemari es 1 pintu ,sofa, pasien baru mendapatkan KIT perlengkapan mandi (alat mandi, handuk dan waslap)

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

d. Kamar Kelas 2 (Ruang Melati)

Tarif : 450.000;

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi (dilengkapi air panas / dingin), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi.

e. Kamar Kelas 3 (Ruang Cempaka)

Tarif : 350.000;

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi (dilengkapi air panas / dingin), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi , dll.

f. Kamar Tulip (Ruang khusus Pasien Operasi)

Tarif : 450.000; (kelas 2)

: 350.000; (kelas 3)

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi (dilengkapi air panas / dingin), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi. Untuk kelas dua di sediakan sofa.

g. Kamar Teratai (Kelas III PBI)

Tarif : 350.000;

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi (dilengkapi air panas / dingin), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi , dll.

h. Ruang Rawat Anak

Tarif :

- a. VIP : Rp. 1.100.000
- b. Kelas 1 : Rp. 700.000
- c. Kelas 2 : Rp. 450.000
- d. Kelas 3 : Rp. 350.000

i. ICU / HCU

Tarif : ICU : Rp. 2.500.000

HCU : Rp. 1.500.000

Ruang rawat ICU Merupakan ruang rawat dimana kondisi pasien yang masuk rata-rata mengalami penurunan daya tahan tubuh. Sedangkan di HCU pasien yang masuk rata-rata tidak mengalami penurunan daya tahan tubuh tetapi memerlukan observasi yang bagi pasien bedah, dan bagi pasien yang memerlukan perbaikan keadaan umum untuk menghindari perawatan di ruang rawat intensif. ruangan ini terletak di lantai 3 Gd. Utama RSKD
Informasi hubungi ext. 2310

j. Ruang Isolasi Imunitas menurun (RIIM)

Tarif : Rp. 900.000;

RIIM Berlokasi di lantai 5 Gd. Utama informasi hubungi ext. 2511/ 2510

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



k. RIRA

Pasien yang menjalani pengobatan dengan zat radioaktif misalnya iodium, khususnya bagi penderita kanker thyroid , pasien di rawat diruang rawat isolasi radioaktif . ruangan ini mempunyai saluran limbah terpisah dengan saluran limbah umum. Sehingga penggunaan zat radioaktif tidak membahayakan lingkungan. Ruangan seperti ini di Indonesia hanya ada di rumah sakit kanker”Dharmais”

Ruang yang terletak di lantai 5 Gd. Utama ini dapat dihubungi melalui ext. 2528

4. Jam Berkunjung

Jam berkunjung Rawat Inap adalah :

Pagi : Pkl. 11.00- 12.00

Sore : Pkl .17.00- 19.00

5. Informasi Billing dan Pembayaran

Untuk mengetahui jumlah biaya perawatan pasien di rawat inap serta jumlah tagihan yang harus di bayar , anda dapat menghubungi bagian tata rekening di Lt. 1 setiap hari pada pukul 09.00- 16.00 WIB pembayaran bagi pasien pulang dilakukan di kasir lobby utama.

6. Fasilitas lainnya di rawat inap

- a. Catering Diet Pasien
- b. Laundry

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



7. Fasilitas Penunjang
 1. Apotik Lantai 1
 2. Apotik Lantai 2
 3. Satelit Obat Tradisional
 4. Pelayanan Konseling Obat
 5. Laboratorium Patologi Klinik
 6. Pemeriksaan Radiologi
 7. Pemeriksaan Radioterapi
 8. Laboratorium Patologi Anatomi
 9. Endoskopi Prosedur Diagnostik
 10. Kamar Operasi
 11. Bank Darah
 12. Rehabilitasi Medik
 13. Unit Paliatif
 14. Unit Pengobatan Alternatif komplementer
 15. Deteksi Dini Kanker
 16. Klinik Kosmetik Medik
 17. Penelitian dan Pengembangan
 18. Pendidikan dan pelatihan

2.1.7 Pengertian Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005 ; 70)

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



1. Fasilitas Rumah Sakit menunjang kepuasan
2. Pelayanan yang diberikan memuaskan
3. Kembali menggunakan jasa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah Puas : merasa senang, yang dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2005)Tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas atau mutu suatu produk atau jasa. Kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ukuran kinerja adalah kualitas jasa yang dipersepsikan. Kualitas jasa memiliki dua komponen penting yang menegaskan karakteristik subyektif penilaian kualitas, yaitu :

- a. Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
- b. Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

Kedua kualitas tersebut menentukan citra korporat yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa antara lain:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



a. Faktor fisik

Yaitu : fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.

b. Reliabilitas

Yaitu kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan system.

c. Daya tanggap

Yaitu kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan

d. Jaminan

Yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.

e. Empati, yaitu perhatian individual pada pelanggan.

Kualitas dapat dipandang dari dua perspektif yaitu internal dan eksternal. Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi sedangkan kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersepsikan pelanggan sehingga kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan bukan perusahaan. Oleh sebab itu kualitas harus diukur dari perspektif pelanggan (Payne, 2000).

Aspek kualitas/mutu bisa diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa).

Pengukuran menggunakan suatu ukuran yang subyektif atau “*soft measures*” (lunak) sebagai indikator mutu yang berfokus pada persepsi dan sikap.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Pengukuran lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pelanggan untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang dibeli. Penggunaan instrumen untuk pengukuran persepsi dan sikap pelanggan dalam memperkirakan mutu barang dan jasa harus benar benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut.

Berdasarkan definisi diatas , maka dapat diketahui adanya kesamaan tentang komponennn kepuasan pelanggan yaitu harapan dan kinerja atau hasil yang di rasakan. Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diteriamnya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang di beli.

2.1.7.1 Konsep Tingkat Kepuasan Pasien

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah perpepsi pelanggan terhadap kuliatas produk tersebut. Di dalam menegevaluasi kualitas suatu produk atau jasa , pelanggan akan menilai berbagai atribut (dimensi kuliatas pelayanan dan dimensi kualitas produk)

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

pelanggan dan perusahaan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Setiap perusahaan yang memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok sebagai berikut (Tjiptono ; 2005)

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk/ jasa perusahaan tersebut
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis

2.1.7.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (1997:125) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada 3 aspek penting yang saling berkaitan yaitu:

A. Apa Yang Diukur.

Ada 6 konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. **Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)**



Pengukuran ini disebut pengukuran langsung dan merupakan teori pengukuran klasik. Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan menanyakan kepada pelanggan seberapa jauh mereka puas dengan produk atau jasa yang telah diterimanya.

Ada 2 bagian dalam proses pengukurannya yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
2. Menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

Ketika menilai tingkat kepuasan pelanggan, cara yang paling baik ialah menanyakan langsung kepada para pelanggan yang sudah berpengalaman menggunakan produk/jasa tertentu mengenai beberapa karakteristik/atribut suatu produk yang dapat membuat pelanggan puas atau kecewa.

Dari jawaban yang diperoleh, kita peroleh nilai/skor yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dengan produk yang dibelinya.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Ada 4 langkah untuk menentukan dimensi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan.
2. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa berdasar item yang spesifik.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

3. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik yang sama.
4. Meminta pelanggan untuk menentukan dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. **Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)**

Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi kepuasan, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan.

4. **Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)**

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan membeli lagi atau mau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

5. **Kesediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to***

***Recommend*)**

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah dengan banyaknya terjadi komplain, pengembalian produk, biaya garansi, recall, word of mouth yang negatif dan defection.

2. 2 Penelitian Terdahulu

1. Hasil Penelitian Yuda Supriyanto (2012) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Kariadi Semarang. Hasil analisis menunjukkan bahwa, antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel. Kepuasan konsumen , baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjuster R Square adalah 0, 836. Hal ini berarti bahwa 83, 6 % variabel kepuasan konsumen. Dapat di jelaskan oleh ketiga variabel bebas kualitas pelayanan , harga dan fasilitas . sedangkan sisanya di jelaskan oleh variabel variabel di luar penelitian ini
2. Hasil Penelitian Arlina Nurbaity dan Martin (2009) yang berjudul Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Deli Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama- sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk memenuhi harapan pelanggan akan pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan serta pelaksanaan survey kepuasan sesuai dengan yang di harapkan , maka Rumah sakit harus berupaya melakukan perbaikan secara berkesinambungan evaluasi atas pelaksanaan survey kepuasan pasien rawat jalan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di gambarkan dalam gambar di bawah ini :



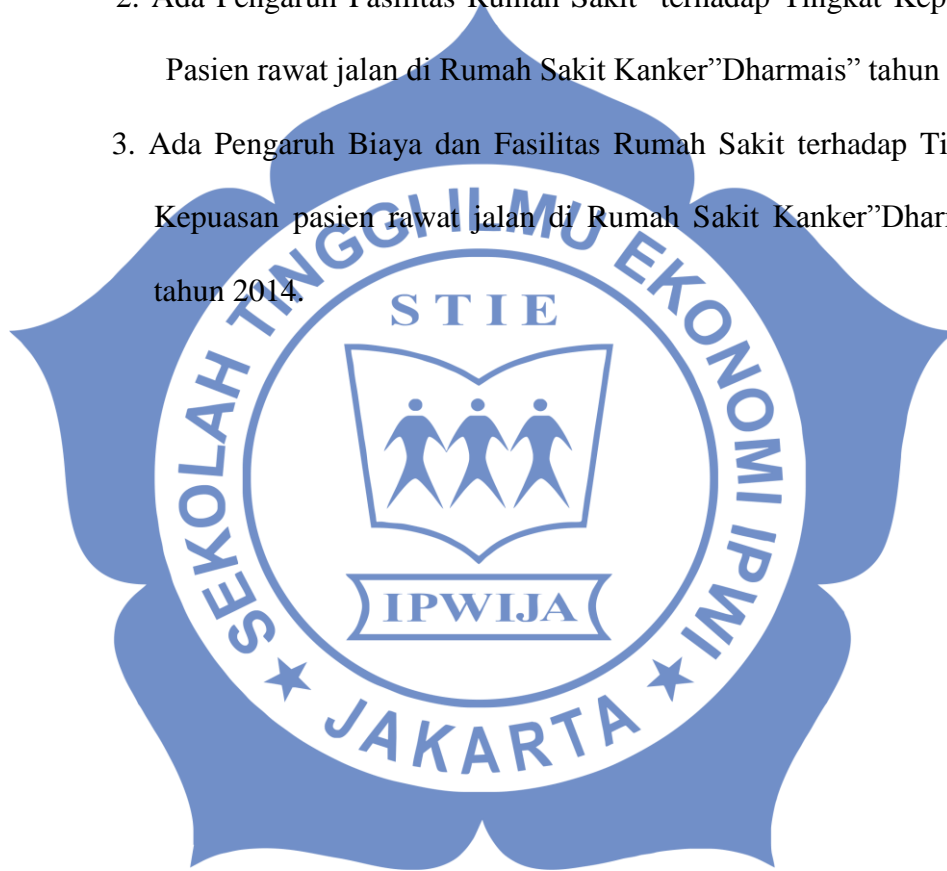
© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2.3 Hipotesis

Berdasarkan Teori dan penelitian terdahulu dari variabel di atas di tarik hipotesis sebagai berikut :

1. Ada Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014.
2. Ada Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014.
3. Ada Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di klinik / Ruangan area rawat jalan di Rumah Sakit Kanker” Dharmais”, yaitu Klinik UDT (Unit Diagnostik Terpadu), poli Onkologi, Poli Cendana , Radioterapi, Deteksi dini, Rehabilitasi Medik, Prosedur Dianostik, dan Unit Kedokteran Komplementer. Waktu penelitian Bulan November 2014 hingga Januari 2015.

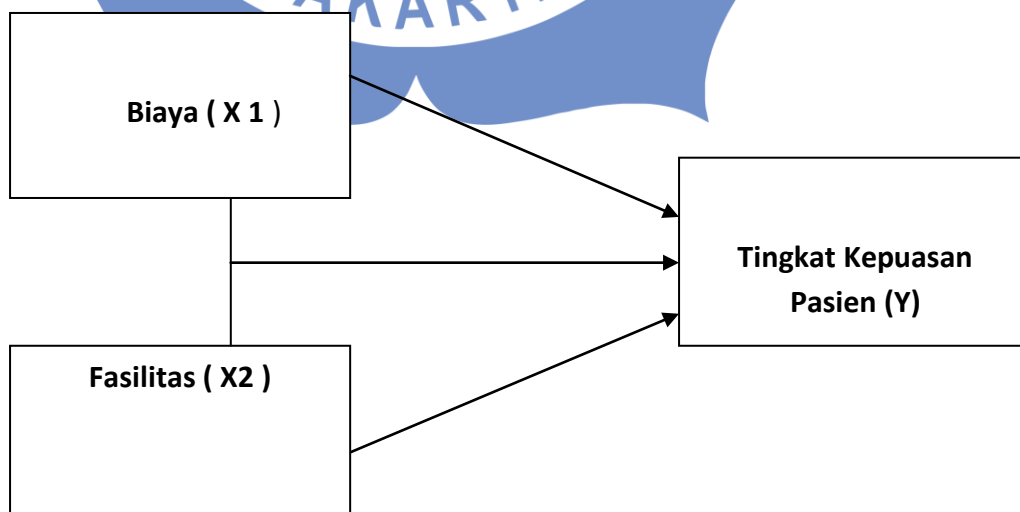
Tabel 3.1
Rancangan Penelitian

| No. | Kegiatan | November | | | | Desember | | | | Januari | | | |
|-----|------------------------|----------|----|-----|----|----------|----|-----|----|---------|----|-----|----|
| | | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV |
| 1. | Penelitian Pendahuluan | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 2. | Penyusunan Proposal | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 3. | Pengumpulan Data | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 4. | Analisis Data | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| 5. | Penyusunan Pelaporan | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |

3.2 Desain dan Variabel Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* tipe kausal yang berupaya menguji pengaruh variable indeviden terhadap variable devenden. Lingkup penelitian ini adalah menguji pengaruh biaya dan fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Kanker”Dharmais tahun 2014.

Terdapat 3 variabel penelitian yaitu, 2 variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel yang pertama yaitu Biaya dengan simbol X_1 , dan variabel independen yang kedua yaitu fasilitas rumah sakit dengan simbol X_2 . Satu variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien dengan simbol Y . Kerangka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:





3.3 Operasionalisasi Variabel

3.3.1 Definisi Konseptual Variabel dan Indikator Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian. Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tabel Indikator Tingkat Kepuasan Pasien

| Variabel | Indikator | Pengukuran |
|---------------------|--|--------------|
| Biaya (X_1) | 1. Kesesuaian antara biaya dengan manfaat yang di terima oleh pasien | Skala 1-2 |
| | 2. Keterjangkauan biaya dengan daya beli pasien | 3-4 |
| | 3. Daya saing Biaya | 5-6 |
| | 4. Kesesuaian Biaya dengan kualitas Produk / Jasa | 7-8 |
| Fasilitas (X_2) | 1. Kelengkapan Peralatan Medis | Skala |
| | 2. Kenyamanan Ruang Rumah Sakit Kanker "Dharmas" | 1-2 |
| | | 3-4 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| | | |
|----------------------------|--|------------------|
| | 3. Ruang Klinik | 5-6 |
| | 4. Sarana kursi tunggu pasien | 7-8 |
| | 5. Fasilitas WC / Toilet | 9-10 |
| Tingkat Kepuasan (Y) | 1. Fasilitas Rumah sakit menunjang kepuasan | Skala 1-2 |
| | 2. Pelayanan yang diberikan memuaskan | 3-4 |
| | 3. Kembali menggunakan jasa | 5-6 |
| | 4. Prosedur Administrasi | 7-8 |
| | 5. Petugas melayani pasien | 9-10 |

Sumber : Data penelitian di olah 2015

3.3.2 Variabel Terikat

Variabel Terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama penelitian (Sekarang :2006). Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Kanker”Dharmas” tahun 2014.

3.3.3 Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain baik secara positif maupun negatif (Sekaran :2006). Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



3.4 Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek, subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007 : 57). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Klinik UDT (Unit Diagnostik Terpadu), poli Onkologi, Poli Cendana , Radioterapi, Deteksi dini, Rehabilitasi Medik, Prosedur Diagnostik, dan Unit Kedokteran Komplementer.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan cakupan survei Rumah Sakit Kanker "Dharmas" Bulan November 2014 hingga Januari 2015.

Diantaranya :

- | | |
|------------------------------------|-------------------|
| 1. Unit Kedokteran Komplementer | : 6 Pasien |
| 2. UDT (Unit Diagnostik Terpadu) | : 21 Pasien |
| 3. Poli Cendana | : 17 Pasien |
| 4. Poli Onkologi | : 12 Pasien |
| 5. Radioterapi | : 10 Pasien |
| 6. Deteksi Dini | : 18 Pasien |
| 7. Rehabilitasi Medik | : 11 Pasien |
| 8. <u>Prosedur Diagnostik</u> | : <u>7 Pasien</u> |



Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pasien Rumah sakit Kanker”Dharmais”. Jumlah Pasien yang di teliti ada 100 pasien, sampel penelitian berjumlah 100. Metode Sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau penelitian sensus karena jumlah sampel adalah total populasi.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data-data yang diperlukan, penulis menggunakan metode dan teknik :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu metode pengumpulan data melalui riset perusahaan yaitu dengan cara membaca buku, beberapa bahan dari internet, bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan ruang lingkup permasalahan secara teoritis, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai masalah tersebut dan bagaimana langkah-langkah untuk menyelesaikan serta mengatasi secara lebih baik.

b. *Observasi* atau Pengamatan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung serta mengajukan pertanyaan terhadap sampel yang terpilih.



c. Daftar Angket (*Questionare*)

Penulis memberikan daftar pertanyaan kepada yang berhubungan atau kepada para pasien, dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan yang lebih lengkap. Daftar pertanyaan yang diajukan juga sesuai dengan pokok permasalahan mengenai sejauh mana pengaruh biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker ‘Dharmais’ tahun 2014.

3.5.2 Sumber Data

3.5.2.1 Data Primer

Adalah cara perolehan data dengan melakukan riset lapangan yaitu suatu cara untuk mendapatkan informasi melalui kuesioner dengan pelaksanaan atau pihak-pihak yang menangani secara langsung tentang objek penelitian. Data dan informasi dengan metode ini digunakan dengan cara riset lapangan, yaitu dengan metode ini penulis mendapatkan data faktual karena dengan cara ini penelitian dilakukan secara langsung di perusahaan yang menjadi objek penelitian.

3.5.2.2 Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh melalui buku-buku bacaan dan literatur bahan - bahan serta dokumen - dokumen tertulis dari perusahaan yang berhubungan dengan skripsi agar diperoleh suatu gambaran yang jelas, metode yang digunakan adalah sumber lain yang dapat menunjang hasil penelitian.



3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian

Instrumentasi variable merupakan pengujian terhadap data hasil kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas-reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005 : 41). Analisis selanjutnya dilakukan dengan Reliability Analysis menggunakan software SPSS.

1. Validitas

Validitas yang digunakan dalam melakukan penelitian (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (kolom Corrected Item-Total Correlation) dengan r_{tabel} (harus lihat r) dimana butir pernyataan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. (Ferdinand, 2006)

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur (daftar pernyataan) dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap keseluruhan butir pernyataan yang telah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Nunnally dalam Mulyantodan Wulandari, 2010: 126).

3.7 Rancangan Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.7.1 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier ganda. Hasil analisis yang utama adalah nilai koefisien korelasi R, nilai koefisien determinasi R Square (R^2), dan model persamaan regresi linier ganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan Pasien

X_1 = Biaya

X_2 = Fasilitas Rumah Sakit

a = Nilai Konstan

b_1 = Koefisien Regresi Variabel Biaya

b_2 = Koefisien Regresi Variabel Fasilitas Rumah Sakit

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji F pengujian hipotesis dalam penelitian sebanyak dua kali sesuai dengan potensi penelitian.

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas

(Ghozali, 2001). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal, variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi (santoso,2000).

3.7.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali,2001).

3.7.3. Uji F

Uji F (*Overall Test*) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan derajat keyakinan 95% ($\alpha=5\%$). Langkah-langkah yang dilakukan dalam Uji F sebagai berikut :

- a. Menentukan H_a dan H_o dalam bentuk kalimat :

H_a : Ada pengaruh secara simultan variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y

H_o : Tidak ada pengaruh secara simultan variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y

- b. Menentukan kriteria pengujian :

Jika F hitung $>$ F tabel atau nilai Sig $<$ $\alpha(0,05)$, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Jika F hitung $>$ F tabel atau nilai Sig $>$ $\alpha(0,05)$, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

- c. Membuat kesimpulan

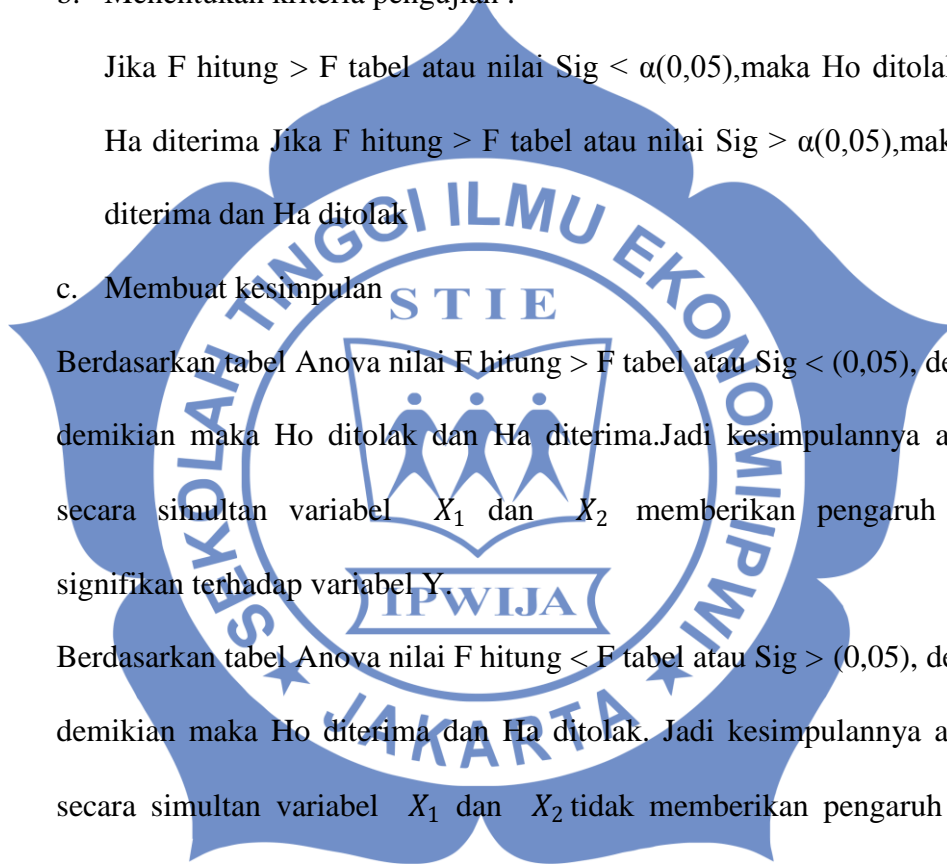
Berdasarkan tabel Anova nilai F hitung $>$ F tabel atau Sig $<$ (0,05), dengan demikian maka H_o ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara simultan variabel X_1 dan X_2 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan tabel Anova nilai F hitung $<$ F tabel atau Sig $>$ (0,05), dengan demikian maka H_o diterima dan H_a ditolak. Jadi kesimpulannya adalah secara simultan variabel X_1 dan X_2 tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

3.7.4 Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi secara individu (parsial).

Pada dasarnya uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen dalam mempengaruhi variabel



dependen, dengan anggapan variabel independen lain tetap atau konstan. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Uji t X_1 terhadap Y

- a. Menentukan H_a dan H_o dalam bentuk kalimat :

H_a : Ada pengaruh secara parsial variabel X_1 terhadap Y

H_o : Tidak ada pengaruh secara parsial X_1 terhadap Y

- b. Menentukan kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $Sig < \alpha (0,05)$, maka H_o ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $Sig > \alpha (0,05)$, maka H_o diterima dan H_a ditolak

- c. Membuat kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 16 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $Sig < \alpha (0,05)$, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel X_1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y.

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 61 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $Sig > \alpha (0,05)$, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel X_1 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Uji t X_2 terhadap Y
 - a. Menentukan H_a dan H_o dalam bentuk kalimat :

H_a : Ada pengaruh secara parsial variabel X_2 terhadap Y

H_o : Tidak ada pengaruh secara parsial X_2 terhadap Y

- a. Menentukan kriteria pengujian :

Jika t hitung $>$ t tabel atau nilai Sig $<$ α (0,05), maka H_o ditolak dan H_a diterima

Jika t hitung $<$ t tabel atau nilai Sig $>$ α (0,05), maka H_o diterima dan H_a ditolak

- b. Membuat kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 16 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata t hitung $>$ t tabel atau nilai Sig $<$ α (0,05), maka H_o ditolak dan H_a diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel X_2 berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 16 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata t hitung $<$ t tabel atau nilai Sig $>$ α (0,05), maka H_o diterima dan H_a ditolak. Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel X_2 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Kanker "Dharmais"

4.1.1. Sejarah Rumah Sakit Kanker "Dharmais"

Pendirian Rumah Sakit Kanker "Dharmais" di latar belakang oleh cukup banyaknya penderita penyakit kanker di Indonesia pada saat itu. Penyakit kanker merupakan salah satu masalah kesehatan di Indonesia yang kian hari kian berkembang. Pengelolaan penyakit kanker memerlukan sarana, alat dan obat yang relatif mahal, sementara di Indonesia belum memiliki sarana dan prasarana yang khusus serta lengkap untuk menangani penyakit ini, sehingga banyak penderita kanker di Indonesia berobat ke luar negeri. Rumah Sakit Kanker "Dharmais" merupakan prakarsa dari H. M. Soeharto untuk membuat rumah sakit kanker di Indonesia dan di Asia. Ketua Yayasan "Dharmais" H. M. Soeharto yang melihat kebutuhan masyarakat akan pelayanan penyakit kanker di Indonesia, pada bulan September 1988 meminta Prof. DR. Dr. A. Harryanto Reksodiputro, Sp.PD-KHOM untuk memikirkan model rumah sakit yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia.

Berdasarkan nasihat dari Departemen Kesehatan, Direktur Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, serta beberapa pakar dalam bidang penyakit kanker maka pada bulan Oktober 1988 dibentuk Tim untuk menyusun usulan pendirian RS. Kanker yang diketuai oleh Prof. DR. Dr. A. Harryanto Reksodiputro, Sp.PD-KHOM. Usulan tersebut diserahkan dan disetujui oleh ketua Yayasan “Dharmais” pada 8 Januari 1989. Pembangunan Rumah Sakit Kanker yang diberi nama “Dharmais” yang merupakan kependekan dari “Dharma Bakti Sosial” ini dimulai pada bulan Mei 1991 dan selesai pada tanggal 5 Juli 1993, diatas tanah milik pemerintah seluas 36.390 m² yang terletak di Jalan Letjen. S. Parman Kav. 84 – 86, Slipi, Jakarta Barat, dimana peresmianya dilaksanakan pada tanggal 30 Oktober 1993. Dalam perjalanannya semenjak diresmikan tahun 1993 Rumah Sakit Kanker “Dharmais” telah mengalami perubahan kelembagaan selama 5 kali, yaitu berada dibawah Departemen Kesehatan (Depkes) pada tahun 1993, kemudian pada tahun 1993 - 1998 berada di bawah Yayasan Kanker “Dharmais”, kemudian berubah lagi menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Depkes pada tahun 1998 – 2001. Pada Tahun 2002 - 2005 berbentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) dan semenjak tahun 2006 sampai saat ini berbentuk Badan Layanan Umum (BLU).

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



4.1.2. Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Kanker "Dharmais"

Rumah Sakit Kanker "Dharmais" dalam memberikan pelayanan kepada penderita menggunakan sistem pendekatan kelompok terpadu, yakni suatu sistem pelayanan yang dikerjakan oleh suatu Tim Kerja (TIMJA) Kanker yang berpedoman pada pelayanan kanker terpadu, paripurna dan terjangkau oleh masyarakat. Rumah Sakit Kanker "Dharmais" mempunyai

13 Timja Kanker, yaitu:

1. Timja Kanker Anak
2. Timja Kanker Ginekologi
3. Timja Kanker Darah dan Sistem Limfoid
4. Timja Kanker Kulit
5. Timja Kanker Mata
6. Timja Kanker Paru dan Toraks
7. Timja Kanker Payudara
8. Timja Kanker Hati dan Saluran Cerna
9. Timja Kanker Muskuloskeletal
10. Timja Kanker Susunan Syaraf Pusat dan Susunan Syaraf Tepi
11. Timja Kanker THT
12. Timja Kanker Urologi
13. Timja Kanker Kepala Leher

Pelayanan yang diberikan di RS Kanker "Dharmais", adalah : Rawat Jalan, Rawat Inap, Perawatan Intensif, Gawat Darurat, Bedah Sentral,

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Radioterapi, Radiodiagnostik, Prosedur Diagnostik, Patologi Klinik, Patologi Anatomi, Bank Darah dan Hemodialisa, Rehabilitasi Medik, Farmasi, Deteksi Dini dan Onkologi Sosial, Gizi dan Tata Boga, Sterilisasi Sentral dan Binatu serta Kesling dan K3.

4.1.3. Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Kanker “Dharmais

4.1.3.1. Lokasi

Rumah Sakit Kanker “Dharmais” terletak di jalan Letnan Jenderal S. Parman Kavling 84 - 86 Slipi, Jakarta Barat. RS Kanker “Dharmais” didirikan di atas tanah seluas 36.390 m² yang terdiri atas tiga blok bangunan, yaitu bangunan rumah sakitnya sendiri, bangunan penelitian dan pengembangan, serta bangunan penunjang dengan luas total seluruh bangunan 63.540,67 m².

4.1.3.2. Sarana

Sarana bangunan yang tersedia di RS Kanker “Dharmais” adalah sebagai berikut :

- a. Bangunan rumah sakit terdiri dari 11 (sebelas) lantai, yang meliputi:
 1. Lantai Dasar (Basement): Instalasi Radiodiagnostik, Bidang Rekam Medik, Instalasi Sterilisasi Sentral dan Binatu, Instalasi Deteksi Dini dan Onkologi Sosial.
 2. Lantai 1: Registrasi dan Admission, Instalasi Patologi Klinik, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Patologi Anatomi dan Pemulasaraan Jenazah, Instalasi Prosedur Diagnostik, Instalasi

Gizi dan Tata Boga, Unit Rawat Singkat, Bagian Pelayanan Pelanggan, Instalasi Gawat Darurat.

1. Lantai 2: Poliklinik Rawat Jalan Kanker (Poliklinik Onkologi), Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Bank Darah, Instalasi Farmasi, Unit Kedokteran Komplementer dan Depo Obat Tradisional, Unit Paliatif, Ruang SMF, Minimarket, Kafetaria Umum.
2. Lantai 3: Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Rawat Intensif, Ruang Direksi, Bagian Umum, Bagian Program dan
3. SIMRS, Komite Mutu, Komite Etik, Komite Medik, Satuan Pengawas Internal.
4. Lantai 4: Ruang Rawat Inap Kelas II dan Ruang Rawat Inap Anak.
5. Lantai 5: Ruang Rawat Inap Kelas III, Ruang Isolasi Imunitas Menurun (RIIM), Ruang Isolasi Radioaktif (RIRA).
6. Lantai 6 & 7: Dalam Proses pengerjaan untuk Ruang Rawat Inap.
7. Lantai 8: Ruang Rawat Inap VVIP, VIP dan Ruang Rawat Inap Kelas I.
8. Lantai 9: Dalam proses pengembangan.
10. Lantai 10: Ruang pertemuan Prof. DR. Dr. A. Harryanto Reksodiputro, Sp.PD-KHOM

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



4.1.4. Visi, Misi, Falsafah, Nilai Pelayanan dan Tujuan Rumah Sakit

Dalam rangka mewujudkan Visi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu Masyarakat Sehat Yang Mandiri dan Berkeadilan, Rumah Sakit sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang berada dibawah Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan perlu mempunyai Visi yang kemudian diaktualisasikan dalam Misi yang mencerminkan langkah strategis untuk mencapai tujuan.

1. Visi: "Rumah Sakit dan Pusat Kanker Nasional yang menjadi panutan dalam penanggulangan kanker di Indonesia"

2. Misi:

- a. Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan menuju pelayanan prima.
- b. Meningkatkan manajemen rumah sakit.
- c. Meningkatkan mutu profesionalisme.
- d. Meningkatkan penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, penelitian & pengembangan.
- e. Meningkatkan jangkauan pelayanan.
- f. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

3. Motto:

Dalam pelaksanaan tugasnya Rumah Sakit Kanker "Dharmais" menetapkan motto: Tampil lebih baik, ramah dan professional dengan falsafah Rasa Kebersamaan membangun 4 K



(Kerukunan, Kebersamaan, Keterbukaan, Kejujuran) menyertai kegiatan terpadu, demi mewujudkan pelayanan terdepan dibidang kanker.

4. Falsafah:

Rasa kebersamaan menyertai kegiatan terpadu demi mewujudkan pelayanan terdepan kesehatan.

5. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan Rumah Sakit kanker “Dharmais” adalah menjadi pusat rujukan kanker di Indonesia, sebagai pusat rujukan kanker maka seluruh aspek yang terkait dengan penanganan kanker yang meliputi: pencegahan, penyembuhan sampai rehabilitasi dilaksanakan secara rutin. Untuk menjamin mutu dari pada kemampuan-kemampuan itu maka aspek pendidikan dan penelitian harus juga mendapat perhatian yang sepadan.

4.1.5. Struktur Organisasi Rumah Sakit

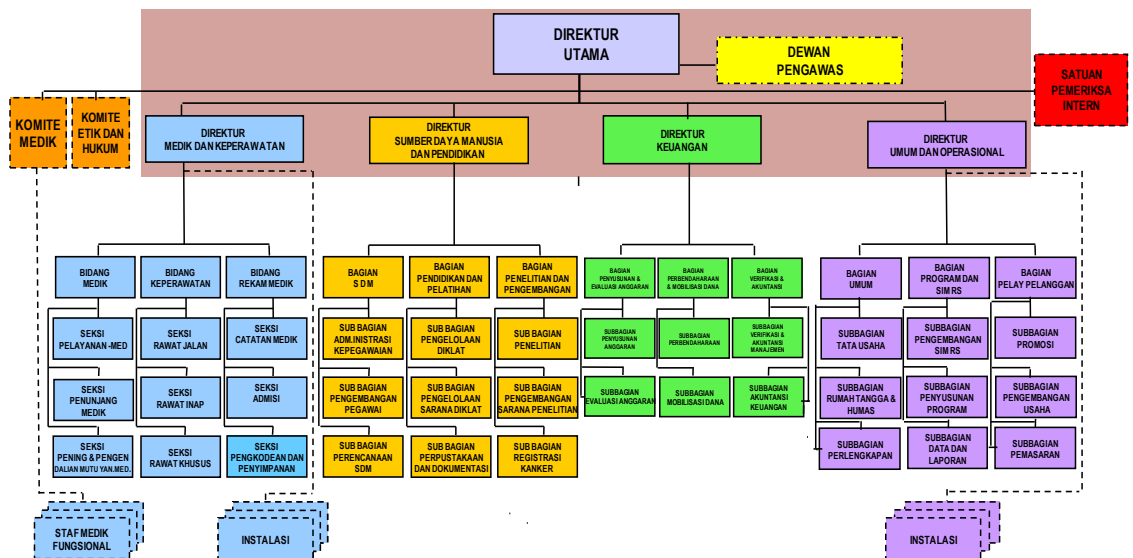
Rumah Sakit Kanker “Dharmais” dipimpin oleh seorang direktur utama. Direktur Utama Rumah Sakit Kanker “Dharmais” membawahi 4 (empat) direktorat, yaitu Direktorat Medik dan Keperawatan, Direktorat Umum dan Operasional, Direktorat Keuangan, Direktorat Sumber Daya Manusia dan Pendidikan. Setiap Direktur dibantu oleh beberapa Kepala Bidang, Bagian, Instalasi (Struktur terlampir).



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Rumah Sakit

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN R.I.
NOMOR : 1684/Menkes/Per/XII/2005.
TANGGAL : 27 Desember 2005

**STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT KANKER “DHARMAIS”
JAKARTA**



4.1.6 Sumber Daya Manusia Rumah Sakit kanker”Dharmais”

Sumber Daya Manusia merupakan asset penting dalam sistem kesehatan dalam mewujudkan sistem kesehatan yang optimal diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan spesialis di bidangnya.

Rumah Sakit Kanker”Dharmais” sebagai pusat kanker nasional termasuk instansi kesehatan yang memiliki jumlah SDM yang besar, yaitu berjumlah 1.460 orang. Sumber daya manusia ini terdiri dari tenaga medis dan non medis, yang dikelompokan berdasarkan beberapa kategori menurut tabel berikut :

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Gambar 4.2
Jumlah SDM Rumah Sakit Kanker”Dharmais” Desember 2014

| NO | JENIS TENAGA | STATUS PEGAWAI | | | | |
|----------------------------------|-------------------------|----------------|------|-------|---------|--------|
| | | PNS | CPNS | Honor | Kontrak | Jumlah |
| 1. | Medis | 83 | 3 | 17 | 21 | 124 |
| 2. | Paramedis Perawatan | 262 | 14 | 92 | 106 | 474 |
| 3. | Paramedis Non Perawatan | 152 | 3 | 57 | 46 | 258 |
| 4 | Struktural | 50 | | | | 50 |
| 4. | Non Medis | 368 | 1 | 123 | 62 | 554 |
| JUMLAH | | 915 | 21 | 289 | 235 | 1460 |
| TOTAL KESELURUHAN PEGAWAI : 1460 | | | | | | |

4.1.6.1 Hasil Analisis Data

Deskriptif data Responden yang di peroleh melalui koesioner di analisis secara deskriptif . analisis data deskriptif bertujuan untuk melengkapi , mendukung data primer dan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian berdasarkan data variable yang di peroleh dari kelompok subjek yang di teliti.



Tabel. 41
Deskripsi Variabel Biaya X1, Fasilitas X2, Tingkat Kepuasan pasien Y

| | | Statistics | | |
|----------------|---------|------------|-----------|------------------|
| | | biaya | fasilitas | tingkat kepuasan |
| N | Valid | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 27.2600 | 24.4500 | 37.7600 |
| Median | | 27.5000 | 24.0000 | 38.0000 |
| Mode | | 28.00 | 24.00 | 40.00 |
| Std. Deviation | | 3.18018 | 3.35561 | 4.59275 |
| Variance | | 10.114 | 11.260 | 21.093 |
| Range | | 17.00 | 13.00 | 21.00 |
| Minimum | | 20.00 | 17.00 | 27.00 |
| Maximum | | 37.00 | 30.00 | 48.00 |
| Sum | | 2726.00 | 2445.00 | 3776.00 |

Nilai terendah empiris jawaban terendah untuk (X1) Biaya 20,(X2) Fasilitas 17,dan (Y) tingkat kepuasan pasien 27. dan tertinggi untuk X1 Biaya 37, X2 Fasilitas 30, dan (Y) tingkat kepuasan pasien 48. dengan skor 17 untuk (X1) Biaya, X2 Fasilitas 13, dan (Y) tingkat kepuasan pasien 21. sehingga diperoleh nilai rata-rata 27 untuk (X1) Biaya, X2 Fasilitas 24, dan (Y) tingkat kepuasan pasien 37. dan nilai tengah empirik 27 untuk (X1) Biaya, X2 Fasilitas 24, (Y) tingkat kepuasan pasien 38. serta nilai yang sering muncul untuk (X1) Biaya 27, X2 fasilitas 24, dan (Y) tingkat kepuasan pasien 21. Karena nilai rata rata empirik lebih besar daripada nilai tengah teoritik ((X1)27,2, (X2) 24,4, (Y) 37,7> 18,5) maka dapat diartian bahwa Biaya, Fasilitas dan tingkat kepuasan cenderung baik.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

4.1.6.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Pada bab ini peneliti menguraikan karakteristik-karakteristik responden penelitian. Dimana, karakteristik-karakteristik ini tidak hanya memberi gambaran mengenai responden penelitian dan analisis data yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer ini adalah hasil kuesioner yang disebarakan kepada 100 Responden. Data tersebut merupakan data pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya di dapat dari hasil observasi dilapangan dan beberapa sumber lainnya yang memperkuat dan memper dalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi.

Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel Biaya (X_1) dan Fasilitas Rumah sakit (X_2) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Y). Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisi regresi sederhana.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | % |
|---------------|------------|------------|
| Laki-laki | 35 | 35% |
| Perempuan | 65 | 65% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2015

Berdasarkan Tabel diatas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Dari tabel tersebut terdapat 35 % berjenis kelamin laki-laki dan 65 % berjenis kelamin perempuan.

Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar dari responden yang diteliti adalah Perempuan 65 %

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | % |
|--------------|------------|------------|
| <30 tahun | 25 | 25 % |
| 31 – 40 | 45 | 45 % |
| 41 – 50 | 30 | 30 % |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015

Tabel diatas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia.

Dari tabel tersebut dapat dilihat sebanyak 25% berusia < 30 tahun, 45% berusia 31-40 tahun dan 30% berusia 41-50 tahun.

Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dari responden yang diteliti berusia 31-40 tahun.

4.1.6.3 Uji Validitas Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan terhadap seluruh item kuesioner

Pada ketiga variabel yang diteliti. Hasil uji validitas-reliabilitas dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas Reliabilitas Variabel Biaya

Data variabel Biaya (X_1) diperoleh dari 8 item pertanyaan yaitu $X_{1.1}$ sampai dengan $X_{1.8}$ Validitas variabel Biaya di uji dengan melakukan perbandingan nilai r hitung di kolom (Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai r tabel, dengan kriteria:

- Jika r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,195 maka valid
- Jika r hitung $<$ r tabel atau r hitung $<$ 0,195 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel Biaya yang dilakukan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawa ini:

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Biaya

| Pertanyaan | r tabel | r hitung | Keterangan |
|------------|-----------|------------|------------|
| $X_{1.1}$ | 0.195 | 0,323 | Valid |
| $X_{1.2}$ | 0.195 | 0,386 | Valid |
| $X_{1.3}$ | 0.195 | 0,339 | Valid |
| $X_{1.4}$ | 0.195 | 0,385 | Valid |
| $X_{1.5}$ | 0.195 | 0,520 | Valid |
| $X_{1.6}$ | 0.195 | 0,321 | Valid |
| $X_{1.7}$ | 0.195 | 0,304 | Valid |
| $X_{1.8}$ | 0.195 | 0,201 | Valid |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015



Uji validitas variabel Biaya dilakukan terhadap 8 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0,195) untuk seluruh item, maka dari 8 item indikator pengukur variabel Biaya seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas Variabel Biaya

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .655 | 8 |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alfa* dari data item yang telah diolah. Reliabilitas terpenuhi karena nilai *Cronbach's Alfa* $>$ 0,6. Uji reliabilitas variabel Biaya dilakukan terhadap 8 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai *Cronbach's Alfa* lebih besar dari nilai rendah ($0,655 > 0,6$) maka variabel Biaya yang diukur menggunakan 8 item pertanyaan telah reliabel.

2. Uji Validitas Reliabilitas Variabel Fasilitas Rumah sakit

Data variabel Fasilitas Rumah Sakit (X_2) diperoleh dari 10 pertanyaan yaitu $X_{2.1}$ sampai dengan $X_{2.10}$. Validitas variabel Fasilitas Rumah sakit diuji dengan membandingkan nilai r hitung di kolom (Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan r tabel, dengan kriteria:

- Jika r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,195 maka valid
- Jika r hitung $<$ r tabel atau r hitung $<$ 0,195 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel Fasilitas Rumah Sakit yang dilakukan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawa ini:

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Fasilitas Rumah Sakit

| Pertanyaan | r tabel | r hitung | Keterangan |
|-------------------|---------|----------|------------|
| X _{2.1} | 0.195 | 0,215 | Valid |
| X _{2.2} | 0.195 | 0,482 | Valid |
| X _{2.3} | 0.195 | 0,211 | Valid |
| X _{2.4} | 0.195 | 0,408 | Valid |
| X _{2.5} | 0.195 | 0,343 | Valid |
| X _{2.6} | 0.195 | 0,411 | Valid |
| X _{2.7} | 0.195 | 0,335 | Valid |
| X _{2.8} | 0.195 | 0,343 | Valid |
| X _{2.9} | 0.195 | 0,325 | Valid |
| X _{2.10} | 0.195 | 0,445 | Valid |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015

Uji validitas variabel Fasilitas Rumah sakit dilakukan terhadap 10 item pertanyaan. Maka dari 10 item pertanyaan hasil uji mendapatkan nilai r hitung > r tabel (Corrected Item-Total Correlation > 0,195) untuk seluruh item 10 item indikator pengukur variabel Fasilitas Rumah Sakit seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Rumah Sakit

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,694 | 10 |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alfa* dari data item yang telah diolah. Reliabilitas terpenuhi karena nilai *Cronbach's Alfa* >



0,6. Uji reliabilitas variabel Fasilitas dilakukan terhadap 10 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai *Cronbach's Alfa* lebih besar dari nilai kritis ($0,694 > 0,6$) maka variabel Fasilitas yang diukur menggunakan 10 item pertanyaan telah reliabel.

3. Uji Validitas Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

Data variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y) diperoleh dari 10 item pertanyaan yaitu Y1 sampai dengan Y10.

Variabel validitas diuji dengan membandingkan nilai *r* hitung dikolom (Corrected Item-Total Correlation) hasil output SPSS dengan nilai *r* tabel, dengan kriteria:

- Jika *r* hitung > *r* tabel atau *r* hitung > 0,195 maka valid
- Jika *r* hitung < *r* tabel atau *r* hitung < 0,195 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel Kinerja yang dilakukan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

| Pertanyaan | <i>r</i> tabel | <i>r</i> hitung | Keterangan |
|------------|----------------|-----------------|------------|
| Y.1 | 0,195 | 0,303 | Valid |
| Y.2 | 0,195 | 0,511 | Valid |
| Y.3 | 0,195 | 0,329 | Valid |
| Y.4 | 0,195 | 0,211 | Valid |
| Y.5 | 0,195 | 0,243 | Valid |
| Y.6 | 0,195 | 0,381 | Valid |
| Y.7 | 0,195 | 0,414 | Valid |
| Y.8 | 0,195 | 0,514 | Valid |
| Y.9 | 0,195 | 0,493 | Valid |
| Y.10 | 0,195 | 0,249 | Valid |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015k

Uji validitas variabel Tingkat Kepuasan Pasien dilakukan terhadap 10 pertanyaan. Hasil uji mendapatkan nilai r hitung $>$ r tabel atau r hitung $>$ 0,195 (Corrected Item-Total Correlation $>$ 0.195) Maka 10 item indikator pengukur variabel Tingkat Kepuasan pasien seluruhnya valid.

Tabel 4.9

Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .700 | 10 |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alfa* dari data item yang telah diolah. Reliabilitas terpenuhi jika nilai *Cronbach's Alfa* $>$ 0,6. Uji reliabilitas variabel Tingkat Kepuasan dilakukan terhadap 10 item pertanyaan. Karena hasil uji mendapatkan nilai *Cronbach's Alfa* lebih besar dari nilai kritis ($0,700 > 0,6$) maka variabel Tingkat Kepuasan yang diukur menggunakan 10 item pertanyaan telah reliabel

4.1.6.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara grafik dan analisis statistik. Uji normalitas dengan cara analisis grafik dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya:

- a. Jika data menyebarkan disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal (menyerupai lonceng), maka regresi memenuhi asumsi normalitas.





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

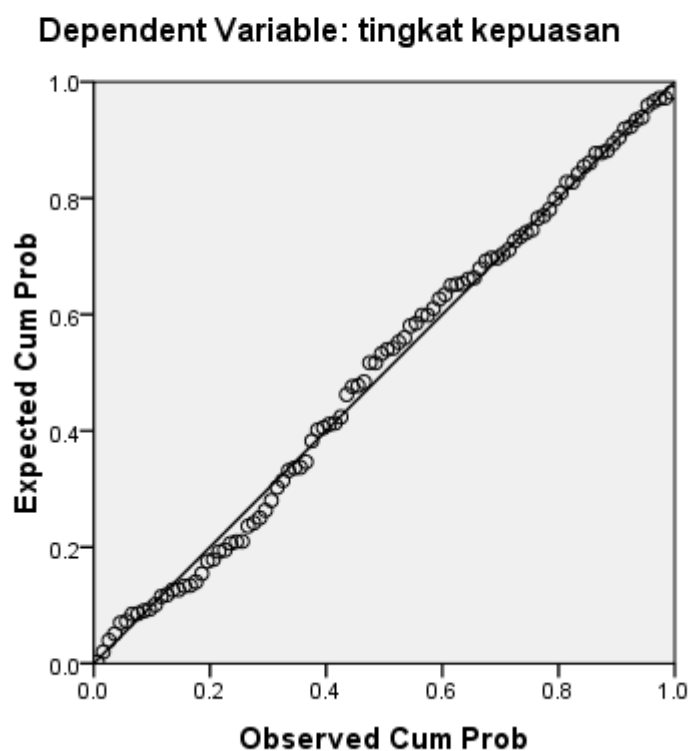
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji Normal P-P Plots Of Regression Standardized Residual. Berdasarkan data diatas diperoleh hasil penelitian sebagai berikut



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data penelitian yang diolah, 2015

Garfik *normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.1.6.5 Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan dengan analisis regresi linear ganda. Hasil analisis regresi linear ganda menggunakan software SPSS mengasilkan tiga tabel utama yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .656 ^a | .430 | .418 | 3.50370 | 2.106 |

a. Predictors: (Constant), fasilitas, biaya

b. Dependent Variable: tingkat kepuasan

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.656, maka nilai koefisien determininasi (K_d) = $r^2 \times 100 \% = (0.656)^2 \times 100 \% = 0.430$, sehingga menunjukkan bahwa X_1 dan X_2 dalam model secara bersama-sama mampu menjelaskan 430 % variasi Y sedangkan sisanya ($100 \% - 43 \% = 57 \%$) variasi Y lain nya di jelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis berikutnya adalah tabel anova digunakan untuk pengujian hipotesis ketiga yaitu pengaruh biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien

Tabel 4.12
Anova Biaya dan Fasilitas terhadap Tingkat
Kepuasan Pasien

| ANOVA ^b | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 897.478 | 2 | 448.739 | 36.555 | .000 ^a |
| | Residual | 1190.762 | 97 | 12.276 | | |
| | Total | 2088.240 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), fasilitas, biaya

b. Dependent Variable: tingkat kepuasan

Sumber : data penelitian yang di olah 2015

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F sebesar 36.555 dan Sig sebesar 0.000. karena nilai sig < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan pengaruh Biaya Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Analisis regresi linear ganda juga menghasilkan tabel koefisien yang menunjukkan pengaruh parsial Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kinerja Tingkat Kepuasan Pasien yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.13
Koefisien Pengaruh biaya dan Fasilitas Rumah sakit
terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| Model | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9.207 | 3.373 | | 2.730 | .008 |
| | biaya | .740 | .121 | .512 | 6.101 | .000 |
| | fasilitas | .343 | .115 | .251 | 2.986 | .004 |

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan

Sumber penelitian di olah 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun model persamaan regresi linear ganda berdasarkan kolom B. Model persamaan regresi linear ganda hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = 9.207 + 0.740X_1 + 0.343X_2$$

Model persamaan regresi linear ganda hasil analisis tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta a sebesar 9.207 artinya jika variabel Biaya (X_1) dan fasilitas rumah sakit (X_2) dianggap konstan, maka nilai variabel Y sebesar 9.207

- Nilai koefisien regresi X_1 (biaya) sebesar $b_1 = 0.740$, menunjukkan bahwa jika X_2 (fasilitas rumah sakit) dianggap konstan atau 0 (nol), maka setiap peningkatan 1 satuan variabel X_1 (biaya) akan menambah variabel Y (tingkat kepuasan pasien) 0.740.
- Nilai koefisien regresi X_2 (fasilitas rumah sakit) sebesar $b_2 = 0.343$, menunjukkan bahwa jika X_1 (biaya) dianggap konstan atau 0 (nol), maka setiap peningkatan 1 satuan variabel X_2 (fasilitas rumah sakit) akan menambah variabel Y (tingkat kepuasan pasien) 0.343

4.1.6.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan sebanyak dua kali sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis Parsial biaya Dan Kualitas fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh parsial yang signifikan biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit kanker "Dharmais" pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi biaya (X_1) sebesar $b_1 = 0.740$ dan nilai koefisien regresi fasilitas rumah sakit (X_2) sebesar $b_2 = 0.343$ pada model persamaan regresi linier ganda $Y = 9.207 + 0.740X_1 + 0.343X_2$.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{10} : b_1 = 0$: tidak ada pengaruh

$H_{1a} : b_1 \neq 0$: ada pengaruh

Koefisien regresi biaya (X_1) sebesar $b_1 = 0.740$ Memiliki nilai probabilitas t hitung sebesar 0.000 karena $b_1 \neq 0$ dan probabilitas t hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ($\text{Sig } t < \alpha$ atau $0.000 < 0.05$), maka H_{10} ditolak dan H_{1a} diterima yang berarti pengaruh biaya (X_1) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) adalah signifikan.

Koefisien regresi fasilitas rumah sakit (X_2) sebesar $b_2 = 0.343$ memiliki nilai probabilitas t hitung sebesar 0.004 karena $b_1 \neq 0$ dan probabilitas t hitung lebih kecil dari pada taraf uji penelitian ($\text{Sig } t > \alpha$ atau $0.004 > 0.05$), maka H_{10} ditolak dan H_{1a} diterima yang berarti pengaruh fasilitas rumah sakit (X_2) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y) adalah signifikan. Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis pertama penelitian ini diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh parsial biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Pengujian Hipotesis Simultan biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien

Hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh simultan biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit kanker”dharmais” . Pengaruhnya ditunjukkan oleh nilai koefisien detriminasi (K_d) = 0.430

Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_{20} : \rho = 0$: tidak ada pengaruh

$H_{2a} : \rho \neq 0$: ada pengaruh

Nilai koefisien determinasi (K_d) = 0.430 memiliki nilai probabilitas F hitung sebesar 0.000 karena $\rho \neq 0$ dan probabilitas F hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian ($\text{Sig F} < \alpha$ atau $0.000 < 0.05$), maka H_{20} ditolak dan H_{2a} diterima yang berarti pengaruh Biaya (X_1) dan Fasilitas Rumah sakit (X_2) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Y) adalah signifikan. Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis kedua penelitian ini diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh simultan Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

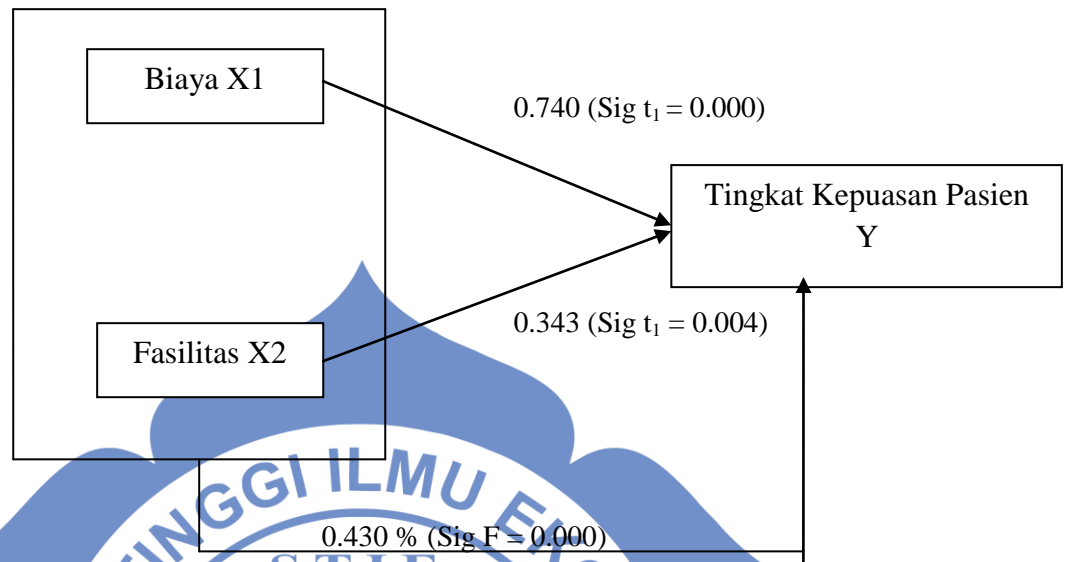
Hasil pengujian hipotesis tersebut dapat digambarkan seperti skema dibawah ini :

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Gambar 4.3
Hasil Pengujian Hipotesis



4.2 Pembahasan Penelitian

Pengukuran variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari indikator pada masing-masing variabel penelitian. Dari hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel penelitian, ditemukan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variabel telah valid. Melalui uji reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pertanyaan yang telah valid pada masing-masing variabel penelitian dapat dibuktikan reliabilitasnya. Karena kuesioner telah valid dan reliabel maka kuesioner penelitian merupakan alat yang handal untuk mengukur masing-masing variabel penelitian.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian menghasilkan temuan yang relatif sama untuk semua variabel penelitian dimana persepsi responden terhadap biaya ,fasiltas Rumah sakit dan Tingkat Kepuasan Pasien cenderung baik.

4.2.1 Pengaruh Parsial Biaya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan arah positif, artinya semakin tinggi Biaya yang diterima pasien maka semakin tinggi Tingkat Kepuasan Pasien. Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi Biaya sebesar $b_1 = 0.740$ pada model persamaan regresi linier ganda $Y = 9.207 + 0.740X_1$

4.2.2 Pengaruh Parsial Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Fasilitas Rumah sakit memiliki pengaruh signifikan parsial yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan arah positif, artinya semakin tinggi Fasilitas yang diterima pasien maka semakin tinggi Tingkat Kepuasan Pasien. Pengaruh Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi fasilitas sebesar $b_1 = 0.740$ pada model persamaan regresi linier ganda $Y = 9.207 + 0.343X_2$.

4.2.3 Pengaruh Simultan Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dari penelitian diatas, Biaya dan Fasilitas Rumah sakit memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

dengan arah positif. Artinya, semakin baik biaya maka Tingkat Kepuasan Pasien akan meningkat, begitu pula halnya dengan Fasilitas Rumah sakit, apabila Fasilitas Rumah sakit meningkat maka Tingkat Kepuasan Pasien juga akan semakin baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien determinan (K_d) = 430 nilai koefisien sebesar ini memiliki arti bahwa Biaya dan Fasilitas Rumah sakit bersama-sama mempengaruhi sebesar 43 % variasi Tingkat Kepuasan Pasien.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit kanker”Dharmais” adalah sebagai berikut :

- a. Koefisien regresi Biaya sebesar $b_1 = 0.740$ dengan probabilitas Sig = 0.000, jadi kesimpulannya secara parsial ada pengaruh yang signifikan, artinya semakin tinggi biaya semakin tinggi pula tingkat kepuasan, pada Rumah Sakit Kanker “Dharmais”
- b. Koefisien regresi Fasilitas sebesar $b_2 = 0.343$ dengan probabilitas Sig = 0.004, jadi kesimpulannya secara parsial ada pengaruh yang signifikan dengan arah positif, artinya semakin tinggi Fasilitas semakin tinggi pula Tingkat kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kanker “Dharmais”
- c. Pengaruh simultan Biaya dan Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Kanker “Dharmais”, dimana Biaya dan Fasilitas secara bersama-sama mempengaruhi 43% variasi tingkat kepuasan pasien.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat di sampaikan sebagai evaluasi di masa yang akan datang.

1. Berdasarkan Hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis dalam penelitian diatas, bahwa variable biaya memberikan nilai terbesar senilai 740 , maka dari itu indikator yang terkait dengan biaya harus ditingkatkan agar mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien
2. Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian hipotesis dalam penelitian diatas, untuk variabel Fasilitas Rumah sakit memberikan nilai terkecil senilai 343, maka dari itu penulis menyarankan untuk Fasilitas Rumah sakit agar di evaluasi kembali untuk mengoptimalkan Tingkat Kepuasan Pasien yang lebih baik
3. Dari hasil penelitian ini penulis menyarankan kepada peneliti yang lain, yang akan meneliti Tingkat Kepuasan pasien untuk memasukan variabel yang lain seperti Kualitas Pelayanan yang secara teoritis mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Arlina Nurbaity Lubis 2011 *pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Medan, Universitas Sumatera Utara. Medan*
- Ari Prasetro, 2012, *pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*, management Analysis Journal , Semarang
- Buku Pedoman Badan layanan umum (BLU)TaHUN 2013, tentang biaya*
- Hasil Survey Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Bulan Juni Tahun 2011, Bagian Pelayanan Pelanggan Rumah Sakit Kanker, Jakarta, 2011.*
- Infomasi Pelayanan RS. Kanker “Dharmais” 2014, Cetakan 1, Jakarta*
- Kotler P, *Manajemen Pemasaran edisi ketiga belas*, Jakarta : PT Erlangga, 2009
- Muklis Arwani, 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit PKU Muhammadiyah, SIJALU.Gubug*
- Linda Maria De Fatim, 2014. *Analisa pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro, Klaten*, Institutional Journal, Jogjakarta
- Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, *Pengaruh kualitas pelayanan Pedoman Pengorganisasian Bagian Pelayanan Pelanggan RS Kanker “Dharmais”*, Jakarta 2012
- Supranto, J. P *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta edisi 2, Jakarta, 2011
- Tjiptono ,2007 *Manajemen pemasaran edisi ke 4*, penerbit andi , Jogjakarta

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Valentina Anissa, 2012, *analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit dr. cipto mangunkusomo, universitas di ponogoro. semarang*

Wahyu Kartika Aji, 2011 *Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien. Universitas diponogoro semarang*

Yuda Supriyanto, 2012 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit kariadi, universitas diponogoro, semarang*



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Lampiran 1. Koesioner

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIJA Program Studi Manajemen.

Nama : Suintiah

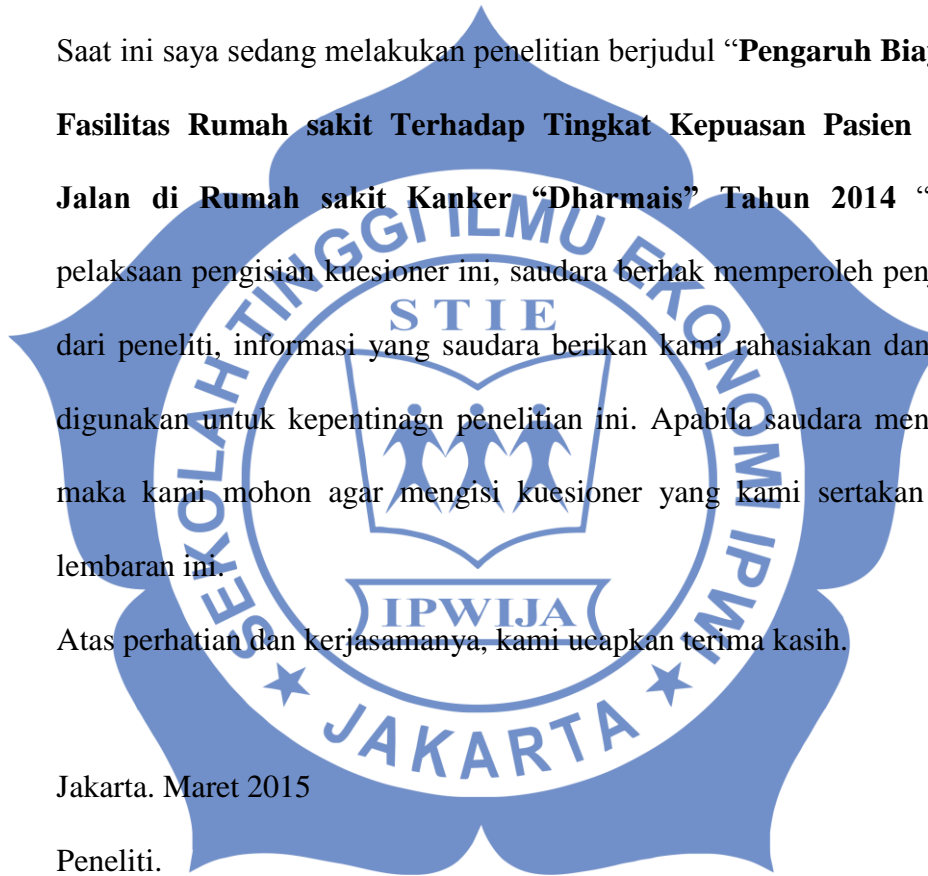
Nim : 2011511007

Saat ini saya sedang melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Kanker “Dharmais” Tahun 2014** “selama pelaksanaan pengisian kuesioner ini, saudara berhak memperoleh penjelasan dari peneliti, informasi yang saudara berikan kami rahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Apabila saudara menyetujui maka kami mohon agar mengisi kuesioner yang kami sertakan dalam lembaran ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta. Maret 2015

Peneliti.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Yth. Bapak/Ibu /Saudara/I pengunjung Rumah Sakit Kanker “Dharmais”

Saya sangat berterima kasih atas kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kami doakan agar Bapak/Ibu/Saudara/i sehat selalu. Terima kasih.

Karakteristik Responden

Klinik/Ruangan yang di nilai :

Data Responden (wajib di isi)

Jenis Kelamin :

Umur

No. M.R

Bulan dan Tahun Pelaksanaan :

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara, mulai dari STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), R (ragu-ragu), S (setuju), SS (sangat setuju) dengan cara memberi tanda (\checkmark) pada kolom pilihan saudara. Salah satu jawaban yang saudara anggap tepat, masing-masing pertanyaan akan diberi skor sebagai berikut :

Pilihan jawaban :

| | |
|-----|-----|
| STS | = 1 |
| TS | = 2 |
| R | = 3 |
| S | = 4 |
| SS | = 5 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Kuesioner 1 Biaya (X1)

| NO | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Biaya yang di Tawarkan Rumah sakit Kanker”Dharmais” sesuai dengan manfaat yang diterima pasien | | | | | |
| 2 | Biaya Adminitrasi yang ada di Rumah sakit Kanker”Dharmais” sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien | | | | | |
| 3 | Biaya yang diawarkan rumah sadharmais” terjangkau oleh pasien | | | | | |
| 4 | Biaya Fasilitas Penunjang lainnya terjangkau oleh pasien | | | | | |
| 5 | Daya saing biaya tinggi | | | | | |
| 6 | Daya saing biaya dengan kepuasan yang diterima pasien bagus | | | | | |
| 7 | Kesesuaian biaya dengan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit kanker ‘Dharmais’ sangat terjangkau oleh pasien | | | | | |
| 8 | Kesesuain biaya dengan kualitas pelayanan sangat memuaskan | | | | | |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Kuesioner 2 Fasilitas Rumah sakit (X2)

| NO | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Peralatan Medis yang ada di Rumah sakit kanker'Dharmais' lengkap | | | | | |
| 2 | Peralatan Medis yang tersedia di Rumah sakit kanker"Dharmais"berfungsi secara baik | | | | | |
| 3 | Rungan Rumah Sakit Kanker"Dharmais" sangat nyaman | | | | | |
| 4 | Rungan Rumah sakit Knaker"Dharmais" sanget bersih | | | | | |
| 5 | Rungan Klinik Bersdih | | | | | |
| 6 | Rungan Klinik nayaman | | | | | |
| 7 | Sarana Kursi Tunggu Pasien Cukup | | | | | |
| 8 | Sarana Kursi Tunggu Pasien Bagus | | | | | |
| 9 | Fasilitas WC/ Toilet bersih | | | | | |
| 10 | Fasilitas WC / Toilet Tidak Rusak | | | | | |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Kuesioner 3 Tingkat Kepuasan Pasien (Y)

| NO | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1 | Fasilitas yang di miliki Rumah sakit Kanker”Dharmasi” menunjang Kepuasan Pasien | | | | | |
| 2 | Fasilitas yang ada di Rumah sakit kanker”Dharmais’ sangat memadai | | | | | |
| 3 | Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kanker”Dharmais” Sangat Memuaskan | | | | | |
| 4 | Petugas Pendaftaran Merespon dengan Cepat saat Melayani Pasien | | | | | |
| 5 | Pasien akan Kembali Mnenggunakan jasa Rumah sakit Kanker”Dharmais” apabila Sakit | | | | | |
| 6 | Pasien Tidak akan kembali berobat jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan Rumah sakit Kanker”Dharmais” | | | | | |
| 7 | Prosedur Administrasi / Biaya tidak berbelit- belit | | | | | |
| 8 | Pasien puas dengan prosedur administrasi/ biaya yang ada di Rumah sakit kanker”Dhramais” | | | | | |
| 9 | Petugas Pendaftaran Melayani Pasien dengan Ramah | | | | | |
| 10 | Petugas Mmemperkenalkan Diri Sebelum Melayani Pasien | | | | | |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Lampiran 2. Karakteristik Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | % |
|---------------|------------|------------|
| Laki-laki | 35 | 35% |
| Perempuan | 65 | 65% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2015

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | % |
|--------------|------------|------------|
| <30 tahun | 25 | 25 % |
| 31 – 40 | 45 | 45 % |
| 41 – 50 | 30 | 30 % |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2015

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Lampiran 3. Tabulasi Hasil Koesioner

Biaya X1

| Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 10 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 22 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 44 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 45 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 55 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 56 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 57 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 69 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 72 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 73 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 74 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 79 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 81 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 82 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 84 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 85 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 86 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 87 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 89 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 93 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 94 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 98 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 99 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |

Fasilitas Rumah Sakit X2

| Responden | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 12 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 18 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 21 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 25 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 37 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 38 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 39 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 41 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 42 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 43 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 44 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 47 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 51 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 52 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 53 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 54 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 57 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 58 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 60 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 63 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 66 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 67 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 69 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 71 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 72 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 75 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 77 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 78 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 80 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 84 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 85 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 87 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 88 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 89 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 90 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 92 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 93 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 95 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 96 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Tingkat Kepuasan Pasien Y

| Responden | P1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 10 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 17 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 43 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 50 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 55 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 71 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 72 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 74 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 81 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 83 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 84 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 85 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 86 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 87 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 88 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 89 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 90 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 91 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 92 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 93 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 96 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 98 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 99 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Lampiran 4. Uji validitas Reliabilitas X1 Biaya

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.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .655 | 8 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| p1 | 23.5800 | 8.125 | .323 | .630 |
| p2 | 23.9000 | 7.848 | .386 | .613 |
| p3 | 23.8900 | 8.240 | .339 | .626 |
| p4 | 23.9300 | 8.005 | .385 | .614 |
| p5 | 23.8500 | 7.361 | .520 | .575 |
| p6 | 23.8900 | 8.442 | .321 | .630 |
| p7 | 23.9500 | 8.331 | .304 | .634 |
| p8 | 23.8300 | 8.648 | .201 | .661 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



X2 Fasilitas

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.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .694 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| p1 | 22.2100 | 10.026 | .215 | .694 |
| p2 | 21.9200 | 8.761 | .482 | .646 |
| p3 | 22.1100 | 10.119 | .211 | .694 |
| p4 | 22.0500 | 8.917 | .408 | .661 |
| p5 | 21.9100 | 9.699 | .343 | .673 |
| p6 | 22.0100 | 9.303 | .411 | .661 |
| p7 | 21.9800 | 9.777 | .335 | .675 |
| p8 | 22.0100 | 9.545 | .343 | .673 |
| p9 | 21.8900 | 9.513 | .325 | .676 |
| p10 | 21.9600 | 8.645 | .445 | .653 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Tingkat Kepuasan Pasien Y

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.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .700 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| p1 | 34.0800 | 18.216 | .303 | .687 |
| p2 | 34.0900 | 16.426 | .511 | .649 |
| p3 | 33.9700 | 18.332 | .329 | .683 |
| p4 | 34.1200 | 17.824 | .211 | .713 |
| p5 | 34.0900 | 18.244 | .243 | .699 |
| p6 | 33.8600 | 18.122 | .381 | .676 |
| p7 | 34.0600 | 17.067 | .414 | .668 |
| p8 | 34.1000 | 16.455 | .514 | .649 |
| p9 | 34.0900 | 16.265 | .493 | .652 |
| p10 | 33.3800 | 19.592 | .249 | .695 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Lampiran 5. Data Variabel Penelitian

| Responden | X1 | X2 | y |
|-----------|----|----|----|
| 1 | 27 | 23 | 40 |
| 2 | 26 | 28 | 40 |
| 3 | 29 | 22 | 34 |
| 4 | 28 | 23 | 40 |
| 5 | 28 | 23 | 36 |
| 6 | 27 | 24 | 40 |
| 7 | 27 | 26 | 43 |
| 8 | 28 | 23 | 33 |
| 9 | 32 | 23 | 40 |
| 10 | 27 | 26 | 33 |
| 11 | 29 | 22 | 31 |
| 12 | 34 | 30 | 45 |
| 13 | 25 | 26 | 38 |
| 14 | 29 | 27 | 44 |
| 15 | 29 | 21 | 28 |
| 16 | 28 | 22 | 40 |
| 17 | 23 | 25 | 36 |
| 18 | 29 | 24 | 35 |
| 19 | 26 | 20 | 42 |
| 20 | 21 | 22 | 33 |
| 21 | 33 | 24 | 46 |
| 22 | 20 | 19 | 28 |
| 23 | 32 | 22 | 45 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | |
|----|----|----|----|
| 24 | 26 | 20 | 39 |
| 25 | 32 | 30 | 38 |
| 26 | 26 | 26 | 35 |
| 27 | 23 | 26 | 35 |
| 28 | 28 | 28 | 41 |
| 29 | 28 | 21 | 38 |
| 30 | 22 | 24 | 41 |
| 31 | 28 | 24 | 34 |
| 32 | 24 | 26 | 32 |
| 33 | 26 | 23 | 43 |
| 34 | 37 | 30 | 48 |
| 35 | 30 | 28 | 37 |
| 36 | 27 | 21 | 35 |
| 37 | 31 | 25 | 46 |
| 38 | 26 | 23 | 36 |
| 39 | 28 | 24 | 32 |
| 40 | 27 | 20 | 34 |
| 41 | 30 | 24 | 35 |
| 42 | 25 | 19 | 32 |
| 43 | 24 | 28 | 33 |
| 44 | 27 | 22 | 31 |
| 45 | 32 | 28 | 41 |
| 46 | 27 | 17 | 32 |
| 47 | 23 | 19 | 35 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | |
|----|----|----|----|
| 48 | 30 | 30 | 40 |
| 49 | 28 | 28 | 38 |
| 50 | 28 | 26 | 38 |
| 51 | 28 | 20 | 33 |
| 52 | 23 | 24 | 32 |
| 53 | 25 | 22 | 36 |
| 54 | 30 | 24 | 40 |
| 55 | 28 | 29 | 37 |
| 56 | 24 | 23 | 35 |
| 57 | 25 | 18 | 33 |
| 58 | 25 | 24 | 39 |
| 59 | 22 | 23 | 35 |
| 60 | 26 | 28 | 37 |
| 61 | 32 | 28 | 46 |
| 62 | 28 | 22 | 33 |
| 63 | 24 | 24 | 35 |
| 64 | 28 | 21 | 39 |
| 65 | 30 | 28 | 37 |
| 66 | 24 | 25 | 36 |
| 67 | 29 | 23 | 40 |
| 68 | 28 | 21 | 38 |
| 69 | 24 | 24 | 37 |
| 70 | 29 | 28 | 37 |
| 71 | 21 | 20 | 38 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | |
|----|----|----|----|
| 72 | 20 | 17 | 27 |
| 73 | 28 | 30 | 40 |
| 74 | 30 | 30 | 37 |
| 75 | 25 | 22 | 37 |
| 76 | 29 | 26 | 45 |
| 77 | 29 | 24 | 41 |
| 78 | 26 | 24 | 36 |
| 79 | 27 | 30 | 38 |
| 80 | 25 | 24 | 40 |
| 81 | 29 | 24 | 45 |
| 82 | 27 | 30 | 40 |
| 83 | 31 | 25 | 41 |
| 84 | 30 | 23 | 42 |
| 85 | 24 | 27 | 33 |
| 86 | 30 | 30 | 45 |
| 87 | 30 | 24 | 44 |
| 88 | 31 | 22 | 42 |
| 89 | 23 | 28 | 33 |
| 90 | 24 | 24 | 37 |
| 91 | 30 | 28 | 46 |
| 92 | 26 | 25 | 38 |
| 93 | 26 | 28 | 35 |
| 94 | 30 | 30 | 45 |
| 95 | 24 | 23 | 35 |

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



| | | | |
|-----|----|----|----|
| 96 | 24 | 24 | 39 |
| 97 | 30 | 24 | 41 |
| 98 | 34 | 30 | 46 |
| 99 | 24 | 17 | 28 |
| 100 | 27 | 28 | 38 |



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Lampiran 6 .Data Analisis Regresi Linier Ganda

Coefficients^a

Variables Entered/Removed^b

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------------|-------------------|---------|
| 1 | fasilitas, biaya ^a | | . Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: tingkat kepuasan

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .656 ^a | .430 | .418 | 3.50370 | 2.106 |

a. Predictors: (Constant), fasilitas, biaya

b. Dependent Variable: tingkat kepuasan

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 897.478 | 2 | 448.739 | 36.555 | .000 ^a |
| | Residual | 1190.762 | 97 | 12.276 | | |
| | Total | 2088.240 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), fasilitas, biaya

b. Dependent Variable: tingkat kepuasan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9.207 | 3.373 | | 2.730 | .008 |
| | biaya | .740 | .121 | .512 | 6.101 | .000 |
| | fasilitas | .343 | .115 | .251 | 2.986 | .004 |

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan



Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|------------|---------|---------|----------------|-----|
| Predicted Value | 29.8336 | 46.8688 | 37.7600 | 3.01089 | 100 |
| Std. Predicted Value | -2.633 | 3.025 | .000 | 1.000 | 100 |
| Standard Error of Predicted Value | .354 | 1.145 | .586 | .158 | 100 |
| Adjusted Predicted Value | 30.0894 | 46.7336 | 37.7641 | 2.99940 | 100 |
| Residual | -9.86317 | 7.28507 | .00000 | 3.46813 | 100 |
| Std. Residual | -2.815 | 2.079 | .000 | .990 | 100 |
| Stud. Residual | -2.861 | 2.123 | .000 | 1.004 | 100 |
| Deleted Residual | -1.01890E1 | 7.59778 | -.00412 | 3.57037 | 100 |
| Stud. Deleted Residual | -2.975 | 2.163 | -.001 | 1.013 | 100 |
| Mahal. Distance | .019 | 9.578 | 1.980 | 1.685 | 100 |
| Cook's Distance | .000 | .090 | .010 | .015 | 100 |
| Centered Leverage Value | .000 | .097 | .020 | .017 | 100 |

a. Dependent Variable: tingkat kepuasan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



