

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK TIARA MURNI *SKINCARE* SELAMA MASA PANDEMI
COVID-19**



TUGAS AKHIR

OLEH :

HIDA AYUNINGTIYAS

NIM 18031105

**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
KLINIK TIARA MURNI *SKINCARE* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Oleh mahasiswa :

Nama : Hida Ayuningtiyas

NIM : 18031105

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing
menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian tugas akhir.

Pembimbing I,



Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA
NIPY. 03.013.142

Tegal, 30 Juli 2021

Pembimbing II,



Fitri Amaliyah, S.E, M.Ak
NIPY. 011.011.092

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
KLINIK TIARA MURNI *SKINCARE* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Oleh :

Nama : Hida Ayuningtiyas
NIM : 18031105
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 30 Juli 2021

1. Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA

Ketua Penguji



2. Hetika, S.Pd, M.Si, Ak, CAAT

Penguji I



3. Krisdiyawati, SE, M. Ak

Penguji II



Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA

NIPY. 03.013.142

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Tiara Murni *Skincare* Selama Masa Pandemi Covid-19”, beserta isinya adalah benar karya-karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 30 Juli 2021

Yang membuat pernyataan ini



Hida Ayuningtiyas

NIM : 18031105

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Harapan bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Hida Ayuningtiyas

Kelas : 18031105

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti No Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Tiara Murni *Skincare* Selama Masa Pandemi Covid-19.

Dengan Hak Bebas Royalti No Eksklusif ini Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Akuntansi Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya Ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya

Tegal, 30 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Hida Ayuningtiyas

NIM. 18031105

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS.Ar Ra’d : 11).

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (An Najm : 39).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memudahkan segala urusanku sehingga saya diberi kemudahan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
2. Terima kasih untuk diri sendiri, bekerja dan mencari ilmu dalam waktu bersamaan bukanlah hal yang mudah dan tidak begitu sulit, Tapi kamu hebat.
3. Kedua orang tua saya yang selalu berusaha membuat anaknya selalu bahagia, Bapak dan Ibu mengajarkan arti buah kesabaran ketika dunia menutup pintunya pada saya, mereka membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untuk saya, izinkan saya membentuk senyum simpul manis di ujung bibirnya ketika sukses nanti.
4. Terimakasih Mas Nizar fahmi *the best partner in life*, yang selalu menemani dan menjaga di dunia perkelasan dan perkuliahan tiga tahun ini, terimakasih sudah menjadi *number one support system*.
5. Kepada Ibu Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Fitri Amaliyah, SE, M. Ak sebagai dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Rara, Laeli, Aina, Raras dan afida yang selalu menahanku untuk tidak cuti terimakasih atas semangatnya, Dan seluruh Civitas Akademik DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Intern Sistem Penjualan Pada Toko Bagong Elektronik”

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan bersama

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Nizar Suhendra, SE, M.PP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA selaku Ka.Prodi DIII Akuntansi dan sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Fitri Amaliyah, SE, M. Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Dokter Melani Thesiadi, selaku Pimpinan yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian pada Klinik Tiara Murni *Skincare*.
5. Seluruh karyawan dan karyawan Klinik Tiara Murni *Skincare* yang telah memberikan bantuan selama melaksanakan penelitian.
6. Teman-teman di kampus maupun di Klinik yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan di sana-sini. Oleh karena itu, penulis

memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca serta pemerhati masalah akuntansi pada umumnya.

Tegal,Juni 2021

HIDA AYUNINGTIYAS

NIM 18031105

ABSTRAK

Hida Ayuningtiyas. 2021. *Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Tiara Murni Skincare Selama Masa Pandemi Covid-19*. Program Studi : Diploma III Akuntansi. Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I : Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si, Ak., CA; Pembimbing II : Fitri Amaliyah, S.E., M.Ak.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan di bidang jasa dalam menyelenggarakan kegiatan usaha. Sementara itu, kepuasan dipandang sebagai faktor yang sangat penting dalam proses membangun dan mempertahankan hubungan dalam pelayanan jasa. Penentuan dilakukan menggunakan teknik *accidental*, Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare* dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik Analisis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif dengan Analisis Statistik Deskriptif, Uji Instrumen(Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik(Uji normalitas, Multikolinearitas, Autokorelasi, dan Heteroskedastisitas), Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis(Uji T dan Uji F) dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik(*tangibles*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*, Keandalan(*reliability*), Ketanggapan(*responsiveness*), Jaminan(*assurance*) dan Empati(*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

Kata Kunci : *Skincare*, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Ayuningtiyas, Hida. 2021. *Analysis of Service Levels on Patient Satisfaction at Tiara Murni Skincare Clinics During the Covid-19 Pandemic.* Study Program : Accounting Associate Degree. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si, Ak, CA; Co-Advisor: Fitri Amaliyah, S.E., M.Ak

Service quality is one of the benchmarks for the success of a company in the service sector in carrying out business activities. Meanwhile, satisfaction is seen as a very important factor in the process of building and maintaining relationships in service delivery. The determination was made using the accidental technique. The sample used was 50 patient respondents at Tiara Murni Skincare Clinic using a questionnaire for data collection. The data analysis technique used is qualitative and quantitative with descriptive statistical analysis, instrument test (validity test and reliability test), classical assumption test (normality test, multicollinearity, autocorrelation, and heteroscedasticity), multiple linear regression, hypothesis test (t test and heteroscedasticity test). F) and Coefficient of Determination Test. The results of this study indicate that the physical evidence variable (tangibles) does not have a positive and significant effect on patient satisfaction at Tiara Murni Skincare Clinic, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have a positive and significant effect on satisfaction. patients at Tiara Murni Skincare Clinic.

Key Words : *Skincare, patient satisfaction, service quality*

DAFTAR ISI

Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir..... 10

DAFTAR TABEL

Table 1 Peneliti Terdahulu	26
Table 2 Teknik Angket Kuisisioner.....	31
Table 3 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (X1)	41
Table 4 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Keandalan (X2).....	42
Table 5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Ketanggapan (X3).....	43
Table 6 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Jaminan (X4).....	43
Table 7 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Emphaty (X5).....	44

Table 8 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)	45
Table 9 Hasil Uji Validitas.....	46
Table 10 Hasil Uji Reliabilitas	47
Table 11 Hasil Uji Normalitas	49
Table 12 Hasil Uji Multikolonieritas	50
Table 13 Hasil Uji Autokorelasi	51
Table 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Table 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Table 16 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	55
Table 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	56
Table 18 Hasil Koefisien Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 2 Rekap Data Hasil Jawaban Responden.....	78
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas	86
Lampiran 4 Hasil Uji Frekuensi.....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	102

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis 109

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu organisasi sumber daya (*input*) dasar seperti bahan dan tenaga kerja dikelola serta diproses untuk menghasilkan barang atau jasa (*output*) kepada pelanggan. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yang sama, yaitu memaksimalkan laba. Jenis perusahaan dibedakan menjadi tiga yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan dagang dan perusahaan jasa. Sedangkan bentuk dari perusahaan itu sendiri dibedakan menjadi perusahaan perseorangan dan persekutuan (perseroan). Dari sudut pandang ekonomi, perusahaan adalah semua perbuatan yang dilakukan dengan terus-menerus, bertindak keluar untuk mendapatkan penghasilan dengan cara memperniagakan barang-barang, meyerahkan barang-barang, atau mengadakan perjanjian-perjanjian.

Setiap perusahaan termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya industri jasa kecantikan perlu membangun citra untuk membuat perusahaan tersebut mempunyai nilai tambah (*added value*) di mata pelanggan. Terkait dengan pengertian citra perusahaan, banyak ahli telah memberikan definisi berdasarkan perspektif masing-masing. Ruslan (2005:66)^[1] memberikan pengertian mengenai citra sebagai sesuatu yang abstrak (*intangibile*) dan tidak dapat diukur secara nominal/matematis, tetapi wujud citra hanya bisa dirasakandari hasil penelitian/nilai yang baik atau buruk, tanggapan positif atau negatif.

Perusahaan yang memberikan jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan pribadi (*personal sevice*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini, banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Jika suatu organisasi ingin berkualitas,

maka apa yang ingin dilakukan oleh sebuah organisasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan anggota organisasinya dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa. Apa yang menjadi tujuan, minat, dari karyawan dan apa yang masyarakat inginkan seharusnya merupakan feedback pada sebuah organisasi. Kualitas menurut Kottler harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Pengertian jasa menurut *Lehtinen* dalam bukunya Lupiyoadi dan Hamdani (2009:185)^[2], bahwa “Layanan atau jasa merupakan suatu aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang milik, namun tidak menghasilkan tranfer kepemilikan”. Selanjutnya memberikan batasan tentang jasa, sebagai berikut, “Jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (1995)^[4] yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40)^[5] kualitas pelayanan adalah Kesesuaian dengan persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, Bebas dari kerusakan/cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat melakukan segala sesuatu secara benar sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Melayani secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, adalah standar kualitas pelayanan yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145)^[6].

Kepuasan menurut Kotler (2004 : 42)^[7], adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya lebih rinci menurut *Mowen* dan *Minor* (2002 : 89)^[8] kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian *evaluative* pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pemilihan khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang dan jasa. Tjiptono (1997 : 36)^[9] menyatakan bahwa pendapat dua

variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka konsumen akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Menurut *Peter* dan *Olson* (1999 : 402)^[10], kepuasan konsumen adalah sebuah konsep yang kritis pada pemasaran dan riset konsumen, pada umumnya berargumentasi bahwa apabila konsumen puas atas suatu produk, jasa atau merek, mereka akan lebih suka melanjutkan pembeliannya dan menceritakan kepada orang lain dari pengalaman mereka.

Kesetiaan konsumen dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan dan ketidakpuasan yang telah diakumulasi dalam jangka waktu tertentu sebagaimana persepsi kualitas (Mowen dan Minor, 2002 : 108)^[11]. Keberadaan konsumen yang setia pada produk atau pelayanan jasa sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat bertahan hidup dan upaya mempertahankan ini sering menjadi strategi yang jauh lebih efektif ketimbang upaya menarik pelanggan-pelanggan baru (*Peter* dan *Olson*, 1996 : 161)^[12]. Para ahli pemasaran sepakat bahwa mempertahankan konsumen yang loyal lebih efisien daripada mencari pelanggan baru. Karena itulah, upaya menjaga loyalitas konsumen merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan oleh produsen. *Philip Kotler* mengatakan rata-rata perusahaan akan kehilangan setengah pelanggannya dalam waktu kurang dari lima tahun. Di lain pihak, perusahaan-perusahaan dengan tingkat kesetiaan yang tinggi akan kehilangan kurang dari 20% pelanggannya dalam lima tahun. Dengan demikian, merupakan tugas perusahaan dan perjuangan para pemasar untuk menciptakan pelanggan yang setia. Dengan memiliki basis pelanggan yang loyal sama artinya dengan memperoleh kepastian meraih pendapatan di masa depan. Karena, pelanggan loyal diharapkan tetap melakukan transaksi di waktu mendatang. (Sudarmadi, 2005, www.swa.co.id)^[32]

Klinik Tiara Murni skincare memiliki beberapa keunggulan dibanding dengan klinik kecantikan lain yaitu membuka jasa layanan

dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan protokol kesehatan semenjak pandemi COVID-19. Dampak ekonomi akibat pandemi COVID-19 juga dirasakan semua industri. Hal ini secara tidak langsung membuat berbagai usaha harus mengikuti aturan tidak terkecuali pada usaha klinik kecantikan, di mana para pelaku usaha klinik kecantikan mengalami penurunan omset di karenakan adanya peraturan selama pandemi COVID-19 dan ketakutan pelanggan akan terjadinya penularan virus COVID-19 (Suteja, 2020)^[14]. Para pelaku usaha klinik kecantikan mengubah pelayanan jasanya dengan membuat SOP sesuai dengan protokol kesehatan yang diberlakukan. Setiap perusahaan termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya industri jasa kecantikan perlu membangun citra untuk membuat perusahaan tersebut mempunyai nilai tambah (*added value*) di mata pelanggan. Terkait dengan pengertian citra perusahaan, banyak ahli telah memberikandefinisi berdasarkan perspektif masing-masing. Ruslan (2005:66)^[15] memberikan pengertian mengenai citra sebagai sesuatu yang abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara nominal atau matematis, tetapi wujud citra hanya bisa dirasakan dari hasil penelitian, nilai yang baik atau buruk, tanggapan positif atau negatif.

Bagi klinik Tiara Murni *Skincare*, konsumen yang setia sangat besar artinya selain menggambarkan besarnya profitabilitas yang diperoleh. Sikap loyal pelanggan dengan cara melakukan perawatan secara berulang memperlihatkan bahwa pelanggan percaya dan puas dengan produk dan cara pelayanan di Klinik Tiara Murni *Skincare*, tetapi tidak banyak pelanggan mengeluhkan tentang pelayanan di Klinik Tiara Murni *Skincare* mulai dari pelayanan yang kurang memuaskan, pelayanan yang kurang cepat disaat pelanggan membutuhkan, menunggu antrian terlalu lama, pelayanan yang kurang ramah dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit hingga karyawan tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pemilik Klinik Tiara Murni *Skincare* mengatakan penurunan jumlah pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*, Mulai pada bulan Maret 2020. Pembatasan aktivitas dan peraturan pemerintah selama pandemi berdampak pada penurunan jumlah kunjungan pasien hingga mulai normal kembali saat penerapan *new normal* pada bulan juni 2020. Berkurangnya minat pelanggan melakukan berbagai macam *treatment* wajah dan badan, Ada salah satu *treatment* di Klinik Tiara Murni *Skincare* yang mengalami kenaikan secara drastis. Pada bulan agustus mengalami peningkatan dimasa pandemi COVID-19, Di mana *Whitening injection* merupakan *treatment* paling banyak peminatnya yang berfungsi untuk produksi energi, meningkatkan daya tahan tubuh, menjaga kesehatan sel saraf dan juga pembentukan DNA, menghasilkan kolagen guna meningkatkan elastisitas kulit, Mengurangi pigmentasi karena paparan sinar matahari., Mengurangi pori-pori kulit dan meningkatkan corak kulit, Dan sebagai anti oksidan.

Berbagai hal yang telah diuraikan di atas berdasarkan keluhan pasien tentang keterlambatan dalam pelayanan jasa dan komunikasi antar pelanggan, kekhawatiran pelanggan tentang penularan virus COVID-19 dan SOP yang dijalankan selama pandemi COVID-19. Berdasarkan latar belakang permasalahan dan pentingnya pemecahan masalah tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian. Maka dari itu Penulis tertarik meneliti **“Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare* Selama Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*?
2. Apakah kehandalan (*reliabilty*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*?
3. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*?
5. Apakah empati (*empaty*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*?
6. Apakah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*.
2. Untuk mengetahui kehandalan (*reliabilty*) dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*.
3. Untuk mengetahui ketanggapan (*responsiveness*) dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*.
4. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*.
5. Untuk mengetahui empati (*empaty*) dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dalam menciptakan kepuasan pasien Klinik Tiara Murni *Skincare*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dalam dunia kerja sehingga memiliki keterampilan sesuai dengan tuntutan lapangan kerja, Menghasilkan mahasiswa yang memiliki keahlian profesional dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan lapangan pekerjaan.

2. Bagi Klinik Tiara Murni *Skincare*

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi Pimpinan Perusahaan untuk mempertahankan bisnisnya. Seperti contohnya pelayanan yang baik dalam mempertahankan bisnis di masa pandemi COVID-19.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

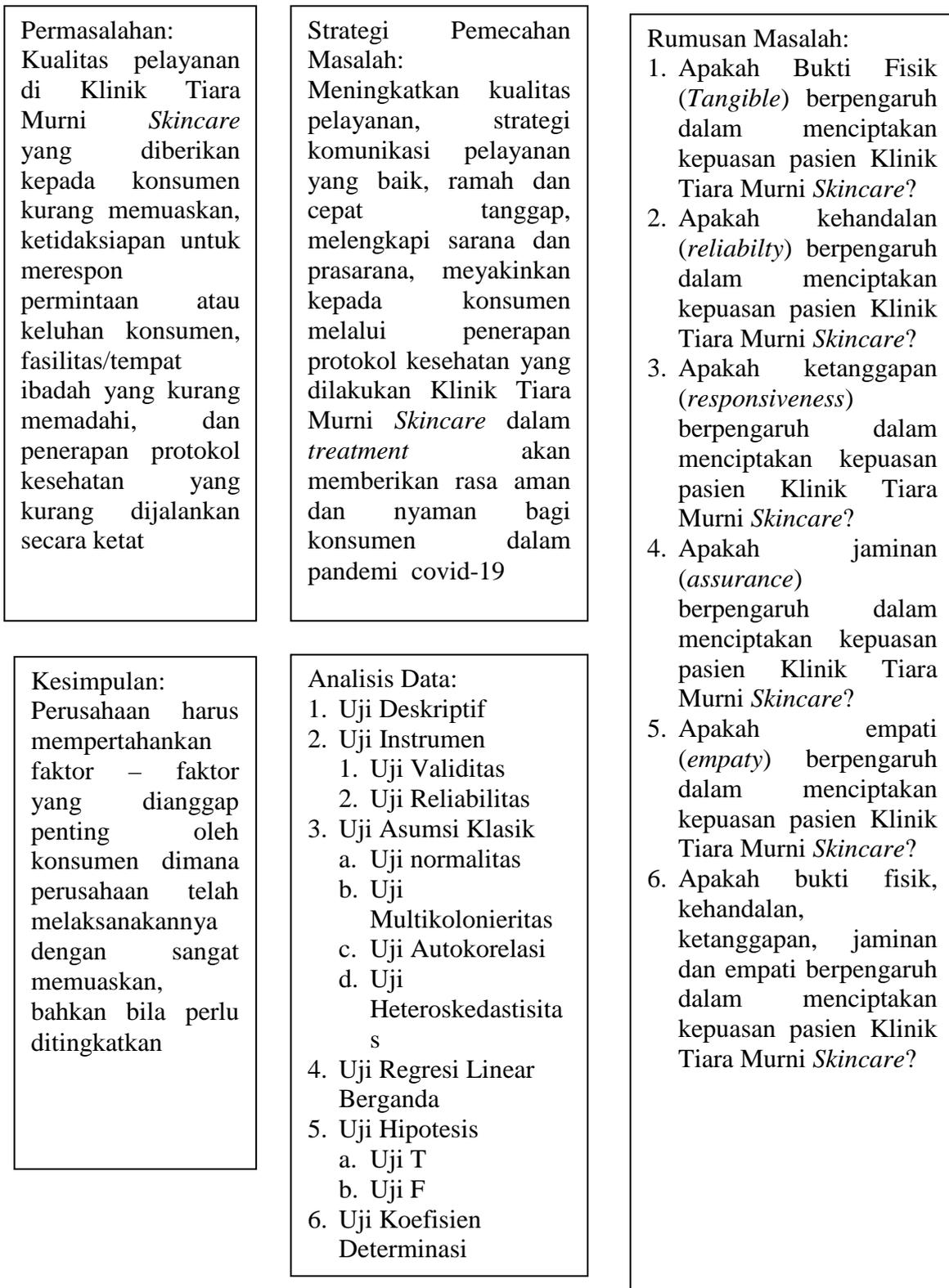
Sebagai bahan informasi yang dapat memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas dan sebagai pembendaharaan ilmu di perpustakaan.

1.5 Batasan Masalah

Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu Pelayanan yang dinilai tingkat kepuasannya adalah pelayanan jasa dan pelayanan *customer service* pada Klinik Tiara Murni *Skincare*, terhadap hal-hal yang terdapat dalam variable-variabel penelitian.

1.6 Kerangka Berpikir

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu kerangka berpikir yang merupakan hasil abstraksi dari teori yang dikaitkan dengan masalah penelitian yang dihadapi disamping untuk menjawab dan memecahkan masalah penelitian. Dalam persaingan yang semakin kompetitif di antara perusahaan klinik estetika saat ini, maka kepuasan konsumen menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, agar mereka merasa puas. Untuk itu, perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan apakah telah dipenuhinya. Kepuasan konsumen klinik tiara murni *skincare* merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Umpan balik

Gambar 1 Kerangka Berfikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori tentang pengertian kepuasan pelanggan, faktor pendorong terhadap kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Tempat Penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Juran (1989)^[16], mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan.

Pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangibile*) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu (Kotler, 1985)^[17].

Sedangkan definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002:216)^[18] “adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan”.

Cravens (1998)^[19] menyampaikan pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk-produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi. Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa

adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain (Tunggal, 1996)^[20]

Helien (2004:7)^[21] mengemukakan “Pelayanan pelanggan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya”.

Definisi dari Nasution (2004)^[22], kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Uraian di atas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa definisi Kualitas Pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk.

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111)^[23], mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikam pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka.

4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santu, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.

5) Kepedulian/ Empati (*Empathy*)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen.

2.3 Pengertian kepuasan pelanggan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut *Philip Kotler* (1997)^[24] Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Pengertian pemasaran menurut *Kotler* dan *Armstrong* (2008:6)^[25], ” merupakan proses di mana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya”.

Tingkatan kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja, khususnya kinerja pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan memberikan ungkapan rasa kepuasannya. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan

informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pada dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya. Apabila suatu harapan tersebut tidak terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan mencari produk yang lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan.

2.4 Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan menurut Handi Irawan (2007)^[26] :

a. **Kualitas Produk**

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

b. **Harga.**

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

c. **Kualitas Jasa**

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.

d. *Emotional factor*

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.

e. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.

2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Philip Kotler (2002 : 56)^[27] kunci bagi retensi pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan:

- a. Tetap setia lebih lama.
- b. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui pruduk-produk yang ada.
- c. Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- d. Memberi perhatian yang sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan produk pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- e. Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.
- f. Biaya pelayanannya lebih kecil dibandingkan dengan biaya

pelayanan pelanggan baru karena transaksi yang sudah rutin.

2.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:100)^[28] menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Kepuasan terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya.

1. Pengaruh Bukti Fisik (*tangible*) dalam menciptakan kepuasan Pasien.

Bukti Fisik (*tangible*) adalah kemampuan perusahaan/instansi dalam memberikan layanan terbaik bagi pasien dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien contohnya seperti fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Apabila kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) dilakukan dengan baik dan benar maka kepuasan pasien akan meningkat.

Hasil penelitian Andari, E. (2016) berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama” menunjukkan bahwa subvariabel kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang pertama adalah sebagai berikut:

H₁ : Bukti fisik berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

2. Pengaruh Keandalan (*reliability*) dalam menciptakan kepuasan pasien.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Apabila subvariabel keandalan dilakukan dengan baik kepuasan pasien akan meningkat.

Hasil penelitian Andari, E. (2016) berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama” menunjukkan bahwa subvariabel kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis sebagai berikut:

H₂ :Keandalan (*reliability*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

3. Pengaruh Kualitas pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) dalam menciptakan kepuasan pasien.

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah daya tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Apabila karyawan Klinik Tiara Murni *Skincare* memberikan daya tanggap yang baik maka kepuasan pasien dapat meningkat.

Hasil penelitian Andari, E. (2016) berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama” menunjukkan bahwa subvariabel kualitas pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

4. Pengaruh kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) dalam menciptakan kepuasan pasien.

Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pasien. Jika jaminan dilakukan dengan baik dan benar kepuasan pasien akan bagus.

Hasil penelitian Andari, E. (2016) berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama” menunjukkan bahwa subvariabel kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis sebagai berikut:

H₄: Jaminan (*assurance*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

5. Pengaruh kualitas pelayanan empati (*empaty*) dalam menciptakan kepuasan pasien.

Empati (empaty) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pasien, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan pasien secara akurat dan spesifik. *Empaty* akan membantu meningkatkan kepuasan pasien meningkat.

Hasil penelitian Andari, E. (2016) berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama” menunjukkan bahwa subvariabel kualitas pelayanan empati (*empaty*) berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Empati (*empaty*) berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

6. Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam menciptakan kepuasan pasien.

Hasil penelitian Andari, E. (2016) berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama” menunjukkan bahwa subvariabel kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis sebagai berikut:

H₆ : Kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni Skincare.

2.7 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Manik, S. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri. <i>Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review</i> "	-Nilai pada sumbu kenyataan (X) -sumbu harapan (Y)	Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Kuantitatif	Dari uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,957, hal ini berarti variabel X secara simultan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 95,7% dan sisanya 4,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. b. Dari hasil Uji F didapat tingkat signifikansi variabel X sebesar 0,000 lebih kecil dari α 5% (0,05), itu berarti secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. c. Dari Uji t didapat bahwa tingkat signifikansi tangiable, reliability dan responsiveness 0,000 lebih kecil dari α %5 (0,05), berarti tangible, reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina duri. Sedangkan empathy memiliki tingkat signifikansi 0,116 lebih besar dari α 5% (0,05)

- berarti empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Thursina Duri.
2. Firda, A. Z. (2020) "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Pada Rs Asy-Syifa Sambi Boyolali) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta)"
- Kualitas Pelayanan (X)
 - *Tangibles* (X1)
 - *Empathy* (X2)
 - *Reliable* (X3)
 - *Responsiveness* (X4)
 - *Assurance* (X5)
 - Kepuasan pasien (Y)
- Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif, jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*.
- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan BPJS Kesehatan di RS Asy-Syifa Sambi Boyolali.
3. Moha, S., & Loindong, S. (2016). "Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*"
- Kualitas Pelayanan (X1)
 - Fasilitas (X2)
 - Kepuasan konsumen (Y)
- Menggunakan metode survey yaitu peninjauan langsung, wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab, serta kuesioner yaitu mengajukan pertanyaan secara tertulis.
- Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Andari, E. (2016) "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Cano Ekonomos*"
- Kualitas Pelayanan (X)
 - Kepuasan pasien (Y)
- Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif
- Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Hal ini dikarenakan kualitas yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat

5.	<p>Wididana, K. B. S. (2016) “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. <i>Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha</i>”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kualitas pelayanan (X) - kepuasan pasien (Y1) - kepercayaan pasien (Y2) 	<p>Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambaran data secara prospektif</p>	<p>ketika berobat di Puskesmas Pembantu tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, sedangkan hipotesis 4) pengaruh kepuasan pasien memediasi sebagian antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.</p>
----	--	---	---	---

Table 1 Peneliti Terdahulu

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada klinik tiara murni *skincare* yang beralamat di jl. Jenderal Ahmad Yani No.85, Procot, kec Slawi, kab Tegal, Jawa Tengah 52411.

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 1 minggu, terhitung pada tanggal 1 mei – 7 mei 2021.

3.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah :

3.3.1 Data Kualitatif

Data kualitatif menurut Suliyatno (2005)^[29] yaitu data dalam bentuk kata-kata atau bukan bentuk angka. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif diperoleh melalui teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan responden dan karyawan di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

3.3.2 Data Kuantitatif

Data Kuantitatif menurut Suliyatno (2005)^[30] yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Metode Kuantitatif merupakan suatu cara dalam sebuah penelitian yang digunakan untuk melakukan

penelitian terhadap suatu populasi ataupun sampel. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data diperoleh melalui teknik pengumpulan dan hasil dari penyebaran kuisioner kepada pelanggan. Data kuantitatif penelitian berupa hasil dari masing-masing pertanyaan di kuisioner yang diolah melalui SPSS 22. Hasil pengolahan data tersebut menghasilkan output tentang pengaruh kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan yang disajikan dalam tabel-tabel hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi Menurut Sugiyono (2013:80)^[31] Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas subjek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang datang ke Klinik Tiara Murni Skincare, baik pasien yang datang perawatan, maupun pasien yang datang hanya ingin konsultasi tentang perawatan berjumlah 50 pasien.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono, (2008:116)^[32], menyatakan bahwa: ” Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sample yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk

dapat mengestimasi jumlah populasinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel secara *accidental*. Teknik pengambilan sampel secara *accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Maka dari itu sampel yang di ambil adalah pasien yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner selama jangka waktu penelitian, kurang lebih 1 minggu pada tanggal 1 mei – 7 mei 2021.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer menurut Suliyanto (2005:131) ^[33] adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini data yang diperoleh dari sumber pertama atau dengan kata lain pengumpulannya dilakukan oleh penulis secara langsung seperti hasil observasi dan wawancara dengan memberikan kuisisioner yang berisi beberapa pertanyaan yang diberikan kepada Responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Suliyanto (2005:132) ^[34] adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai informasi yang telah sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh penulis yang digunakan untuk melengkapi data penelitian. Dalam hal ini data sekunder yang diperoleh seperti internet, buku, jurnal, data statistik.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan penulis ialah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2014: 145)^[35] yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada instansi dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

2. Wawancara

Wawancara menurut Suliyanto (2004 : 137)^[36] yaitu teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka menurut Sugiyono (2012:291)^[37] merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang

berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah.

4. Teknik Angket (Kuisisioner)

Memberikan daftar pernyataan pada responden dan meminta mereka untuk memberikan jawaban atas daftar pernyataan yang ada merupakan teknik pengumpulan data dengan menyebar kuisisioner. Sub indikator dapat berbentuk pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Menurut Supranto (2011)^[38] peneliti menggunakan Skala Likert's dengan memberikan skor jawaban sebagai berikut:

SKOR	SINGKATAN	KETERANGAN
1.	STP	Sangat Tidak Puas
2.	TP	Tidak Puas
3.	BB	Biasa-Biasa
4.	P	Puas
5.	SP	Sangat Puas

Table 2 Teknik Angket Kuisisioner

3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012 : 59)^[39] “Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

3.7.1 Variabel Independen

Menurut Suliyatno (2017)^[40] Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan sebagai (X), Bukti fisik sebagai (X1), Keandalan sebagai (X2), Ketanggapan sebagai (X3), Jaminan sebagai (X4), Empati sebagai (X5).

3.7.2 Variabel Dependen

Menurut Suliyatno (2017)^[41] Variabel dependen adalah variabel yang variasinya dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pasien sebagai (Y).

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2011:19)^[42] “Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range* (selisih) data.”

3.8.2 Uji Instrumen Penelitian

3.8.2.1 Uji Validitas Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Nilai Sig < α (0,05) (Ghozali dalam Khasanah, 2019:34)^[43]

3.8.2.2 Uji Reliabilitas Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan cronbach alpha. Koefisien cronbach alpha yang lebih dari 0,6 menunjukkan keandalan (reliabilita) instrumen (Ghozali dalam Khasanah 2019:34)^[44]

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik, maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan sebagai berikut:

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) ^[45] “Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.”

Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *Plot of Regression Standardized Residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Untuk mengetahui normal atau tidaknya data penelitian, maka pada penelitian ini menggunakan metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika hasil uji *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05 atau nilai $z > \text{Sig}=0,05$ maka suatu model regresi dikatakan normal dan berlaku sebaliknya.

3.8.3.2 Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2011:105)^[46] Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*.

Untuk mendeteksi adanya *multikolonieritas* dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi

multikolonieritas, dan jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieitas.

3.8.3.3 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2011:110) ^[47] Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Syarat untuk regresi ganda adalah tidak ada autokorelasi antar variabel bebas. Cara mendeteksi adanya autokorelasi dengan melihat nilai statistik pada Durbin Watson (DW). Kriteria jika pada suatu model regresi tidak terjadi autokorelasi adalah jika $-2 < DW < 2$. Jika nilai DW di luar batas tersebut maka pada model regresi terjadi autokorelasi.

3.8.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139)^[48] “Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut

homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilihat pada plot residual terhadap variabel *dependent* yang distandarisasi. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel bebas (X) secara serentak terhadap variabel tidak bebas (Y). Untuk melihat hubungan antara variabel digunakan rumus regresi berganda (Supranto, 2010: 155)^[49].

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = Koefisien regresi

X₁ = *Tangibles*

X₂ = *Reliability*

$X3 = Responsiveness$

$X4 = Assurance$

$X5 = Emphaty$

$E = Error$

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5%. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari nilai F tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dengan variabel independent adalah kualitas pelayanan dan kepuasan, variabel dependen adalah loyalitas.

3.8.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial digunakan uji T dan uji regresi simultan digunakan uji-F.

3.8.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$H1 : b_i = 0$ Analisis Regresi Linear Ganda

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_2 : b \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_0 diterima, apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

H_a diterima, apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ pada $\alpha = 0.05$

3.8.5.2 Uji simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Melalui uji statisti dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel dependen (bebas) bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel independennya (terikat) kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*. Penelitian ini menjadikan pasien yang berkunjung untuk melakukan perawatan atau konsultasi sebagai responden. Sebelum uji data dan analisis data dilakukan, perlu disampaikan beberapa informasi yang berkaitan gambaran atau karakteristik responden. Diharapkan dengan adanya gambaran karakteristik responden dapat memberikan gambaran mengenai kondisi responden, maka dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuisoner kepada pasien sebanyak 50 responden. Jumlah kuisoner yang terkumpul kembali sebanyak 50 eksemplar. Setelah dilakukan verifikasi dari 50 kuisoner yang terkumpul ternyata semua item pertanyaan-pertanyaan diisi dengan lengkap. Dengan demikian kuisoner yang berjumlah 50 eksemplar tersebut seluruhnya dapat diolah.

4.1.1 Deskripsi Hasil Jawaban Responden

- a. Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik
(X1)

Berdasarkan hasil penelitian melalui jawaban kuisoner yang diberikan responden mengenai variable

Bukti Fisik secara terperinci ditunjukkan dari hasil pengelolaan data sebagai berikut :

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
1. Pelayanan yang sopan dan ramah	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	3	6.0
	Biasa biasa	7	14.0
	Puas	21	42.0
	Sangat Puas	19	38.0
2. Kelengkapan, kebersihan alat-alat yang dipakai	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	7	14.0
	Biasa biasa	5	10.0
	Puas	23	46.0
	Sangat Puas	15	30.0
3. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	2	4.0
	Biasa biasa	16	32.0
	Puas	17	34.0
	Sangat Puas	15	30.0

Table 3 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (X1)

b. Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Kehandalan (X2)

Berdasarkan hasil penelitian melalui jawaban kuesioner yang diberikan responden mengenai variable kehandalan secara terperinci ditunjukkan dari hasil pengelolaan data sebagai berikut :

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
4. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	4	8.0
	Biasa biasa	3	6.0
	Puas	29	58.0
	Sangat Puas	14	28.0
5. Petugas memberikan informasi yang jelas	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	1	2.0

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
dan mudah dimengerti	Biasa biasa	16	32.0
	Puas	16	32.0
	Sangat Puas	17	34.0
6. Ketrampilan petugas dan analisis dalam bekerja	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	3	6.0
	Biasa biasa	9	18.0
	Puas	19	38.0
	Sangat Puas	19	38.0

Table 4 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Kehandalan (X2)

c. Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Ketanggapan (X3)

Berdasarkan hasil penelitian melalui jawaban kuesioner yang diberikan responden mengenai variable ketanggapan secara terperinci ditunjukkan dari hasil pengelolaan data sebagai berikut :

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
1. Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	2	4.0
	Biasa biasa	12	24.0
	Puas	21	42.0
	Sangat Puas	15	30.0
2. Jadwal pelayanan yang telah sesuai dengan waktu yang ditentukan	Sangat Tidak Puas	1	2.0
	Tidak Puas	3	6.0
	Biasa biasa	22	44.0
	Puas	14	28.0
	Sangat Puas	10	20.0
3. Pelayanan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	4	8.0
	Biasa biasa	11	22.0
	Puas	25	50.0
	Sangat Puas	10	20.0

Table 5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Ketanggapan
(X3)

d. Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Jaminan (X4)

Berdasarkan hasil penelitian melalui jawaban kuesioner yang diberikan responden mengenai variable jaminan secara terperinci ditunjukkan dari hasil pengelolaan data sebagai berikut :

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
1. Kemampuan petugas untuk dapat menyelesaikan hasil perawatan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	6	12.0
	Biasa biasa	9	18.0
	Puas	24	48.0
	Sangat Puas	11	22.0
2. Pengetahuan dan ketrampilan petugas menetapkan perawatan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	5	10.0
	Biasa biasa	6	12.0
	Puas	19	38.0
	Sangat Puas	20	40.0
3. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	5	10.0
	Biasa biasa	3	6.0
	Puas	29	58.0
	Sangat Puas	13	26.0

Table 6 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Jaminan (X4)

e. Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Emphaty
(X5)

Berdasarkan hasil penelitian melalui jawaban kuesioner yang diberikan responden mengenai variable

Emphaty secara terperinci ditunjukkan dari hasil pengelolaan data sebagai berikut :

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
1. Perhatian terhadap keperluan pelanggan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	4	8.0
	Biasa biasa	14	28.0
	Puas	25	50.0
	Sangat Puas	7	14.0
2. Pelayanan kepada setiap pelanggan tanpa memandang status sosial	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	3	6.0
	Biasa biasa	14	28.0
	Puas	21	42.0
	Sangat Puas	12	24.0
3. Petugas memberikan informasi jadwal perawatan yang tepat waktu melalui pesan dan telepon	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	1	2.0
	Biasa biasa	20	40.0
	Puas	14	28.0
	Sangat Puas	15	30.0

Table 7 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Emphaty (X5)

f. Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian melalui jawaban kuesioner yang diberikan responden mengenai variable kepuasan secara terperinci ditunjukkan dari hasil pengelolaan data sebagai berikut :

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
1. Fasilitas penataan interior dan eksterior ruangan sangat baik	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	2	4.0
	Biasa biasa	3	6.0
	Puas	39	78.0
	Sangat Puas	6	12.0

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jumlah	%
2. Kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	3	6.0
	Biasa biasa	9	18.0
	Puas	29	58.0
	Sangat Puas	9	18.0
3. Hasil perawatan yang memuaskan	Sangat Tidak Puas	0	0.00
	Tidak Puas	3	6.0
	Biasa biasa	14	28.0
	Puas	26	52.0
	Sangat Puas	7	14.0

Table 8 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)

4.1.2 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya setiap indikator pada suatu kuesioner. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini menggunakan lima butir atau lebih pernyataan.

Kriteria penilaian uji validitas adalah :

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Corelation* yaitu setiap indikator dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai sig < 0,05 maka variabel tersebut valid.

Hasil uji validitas menggunakan korelasi *pearson* ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
Variabel Bukti fisik:		
Pernyataan Bukti fisik1	0,000	Valid
Pernyataan Bukti fisik2	0,000	Valid
Pernyataan Bukti fisik3	0,000	Valid
Variabel Kehandalan:		
Pernyataan Kehandalan1	0,000	Valid
Pernyataan Kehandalan2	0,000	Valid
Pernyataan Kehandalan3	0,000	Valid
Variabel Ketanggapan:		
Pernyataan Ketanggapan1	0,000	Valid
Pernyataan Ketanggapan2	0,000	Valid
Pernyataan Ketanggapan3	0,000	Valid
Variabel Jaminan:		
Pernyataan Jaminan1	0,000	Valid
Pernyataan Jaminan2	0,000	Valid
Pernyataan Jaminan3	0,000	Valid
Variabel Empati:		
Pernyataan Empati1	0,000	Valid
Pernyataan Empati2	0,000	Valid
Pernyataan Empati3	0,000	Valid
Variabel Kepuasan:		
Pernyataan Kepuasan1	0,000	Valid
Pernyataan Kepuasan2	0,000	Valid
Pernyataan Kepuasan3	0,000	Valid

Table 9 Hasil Uji Validitas

Sumber: *Data Primer yang diolah tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan untuk variabel Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaaminan, Empati dan Kepuasan dengan mengukur tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap

indikator dengan total indikator nilai Sig < 0,05 maka variabel diatas dinyatakan valid.

4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi konstruk atau indikator (variabel) penelitian. Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan, maka digunakan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*.

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Bukti fisik	0,768	Reliabel
Kehandalan	0,808	Reliabel
S Ketanggapan	0,801	Reliabel
U Jaminan	0,725	Reliabel
E Empati	0,711	Reliabel
Kepuasan	0,710	Reliabel

Table 10 Hasil Uji Reliabilitas

Sumber *Data Primer yang diolah tahun 2021*

Dari nilai *Cronbach Alpha* diatas dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian (Kuesioner) Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaaminan, Empati dan Kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan (reliabel) karena nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian regresi, perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik agar model regresi menjadi suatu model yang bias diterima. Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi data normal atau tidak dengan menggunakan One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test. Hasil uji normalitas dengan One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test dengan regresi dapat ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel .

Uji Normalitas dengan One - Sample Kolmogorov – Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88907363
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.050
	Negative	-.079
Test Statistic		.079

Asymp. Sig. (2-tailed) .200^{c,d}

-
- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
 - d. This is a lower bound of the true significance.

Table 11 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran

Hasil uji normalitas dengan One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0,200 lebih besar 0,05. Artinya bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki random data yang berdistribusi normal, sehingga pengujian statistik selanjutnya dapat dilakukan baik uji F maupun uji t.

b. Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2005:91). Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF dan nilai *tolerance* yang terdapat pada masing-masing variabel seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti Fisik	.619	1.615
	Kehandalan	.637	1.569
	Ketanggapan	.665	1.505
	Jaminan	.581	1.720
	Empathy	.526	1.900

a. Dependent Variable: Kepuasan

Table 12 Hasil Uji Multikolonieritas

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa semua nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,01. Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas yang artinya tidak ada multikolinearitas diantara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

c. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya).

Autokorelasi digunakan pada model regresi yang datanya *time series* (Ghozali, 2005: 96). Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan pengujian terhadap nilai Uji Durbin-Watson (Uji Dw). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. $DU < DW < 4 - DU$, maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi. Menentukan DL, DU dengan tabel DW. Dengan jumlah sampel ($n = 50$) dan jumlah variabel independent ($k = 5$), yaitu $DL = 1,3346$ dan $DU = 1,7708$.

Tabel

Uji Autokorelasi

Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	2.005

a. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Table 13 Hasil Uji Autokorelasi

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran

Pada Tabel Uji Autokorelasi di atas, terlihat angka DW sebesar 2,005. $DU < DW < 4 - DU$. jadi $1,7708 < 2,005$ yang berarti model regresi tidak terjadi autokorelasi positif dan $1,7708 < 4 - 2,005$ yang berarti model regresi tidak terjadi

autokorelasi negative, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

d. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedstisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain dengan menggunakan uji glejser. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:105). Dasar pengambilan keputusannya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:105)

Tabel .

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.181	.527		4.135	.000
	Bukti Fisik	.017	.041	.071	.423	.675
	Kehandalan	-.082	.042	-.326	-1.971	.055
	Ketanggapan	.038	.040	.153	.945	.350
	Jaminan	-.032	.043	-.128	-.740	.463
	Empathy	-.066	.049	-.244	-1.340	.187

a. Dependent Variable: absres

Table 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran 5

Dari tabel di atas terlihat bahwa variable X1 (bukti fisik) menunjukkan nilai signifikansi $0,675 > 0,05$, variable X2 (kehandalan) menunjukkan nilai signifikansi $0,055 > 0,05$, variable X3 (ketanggapan) menunjukkan nilai signifikansi $0,350 > 0,05$, variable X4 (jaminan) menunjukkan nilai signifikansi $0,463 > 0,05$ dan variable X5 (emphaty) menunjukkan nilai signifikansi $0,187 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model regresi layak dipergunakan.

4.3 Analisis Regrasi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis akan digunakan statistik Analisis Regresi Berganda. Metode analisis regresi berganda dipilih dengan alasan untuk memprediksi hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari 5 variabel, yakni bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan emphaty, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.247	.967		1.289	.204
	Bukti Fisik	.055	.075	.074	.740	.463
	Kehandalan	.178	.076	.229	2.335	.024
	Ketanggapan	.250	.073	.326	3.401	.001
	Jaminan	.198	.080	.256	2.493	.016
	Empathy	.205	.091	.244	2.261	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan

Table 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel, dapat dirumuskan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1,247 + 0,055X_1 + 0,178X_2 + 0,250X_3 + 0,198X_4 + 0,205X_5$$

1. Nilai konstanta sebesar 1,247 yang menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empathy jika sebesar 0 satuan maka kepuasan sebesar 1,247 satuan.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,055 menunjukkan bahwa setiap peningkatan bukti fisik sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,055 satuan.
3. Nilai koefisien regresi sebesar 0,178 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kehandalan sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,178 satuan.
4. Nilai koefisien regresi sebesar 0,250 menunjukkan bahwa setiap peningkatan tanggapan sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,250 satuan.

5. Nilai koefisien regresi sebesar 0,198 menunjukkan bahwa setiap peningkatan jaminan sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,198 satuan.
6. Nilai koefisien regresi sebesar 0,205 menunjukkan bahwa setiap peningkatan empathy sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,205 satuan.

4.4 Hasil Uji Hipotesis.

a. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Coefficients^a						
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.247	.967		1.289	.204
	Bukti Fisik	.055	.075	.074	.740	.463
	Kehandalan	.178	.076	.229	2.335	.024
	Ketanggapan	.250	.073	.326	3.401	.001
	Jaminan	.198	.080	.256	2.493	.016
	Empathy	.205	.091	.244	2.261	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan

Table 16 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran

Dari ke lima variabel yang dimasukkan dalam model ternyata hanya empat variabel (Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan dan Emphaty) yang signifikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan, hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya jauh dibawah 0,05 dan nilai t hitung berkisar antara 2,261 – 3,401 lebih besar dari t table 2,015. Satu variabel (bukti fisik) tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan dengan nilai signifikan 0,463 jauh diatas 0,05 dengan nilai t hitung 0,740 lebih kecil dari t table 2,015

b. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.268	5	21.054	23.917	.000 ^b
	Residual	38.732	44	.880		
	Total	144.000	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

Table 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran

Dengan nilai $df_1 = 5$ dan $df_2 = 44$ didapatkan nilai $F_{tabel} = 2,43$ kurang dari $F_{hitung} = 23,917$ dengan nilai probabilitas (p value) 0,000. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan dan Emphaty secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan.

4.5 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.700	.938

a. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Table 18 Hasil Koefisien Determinasi

Sumber : Hasil uji SPSS pada lampiran 6

Tampilan luaran SPSS model summary menunjukkan besarnya adjusted R^2 sebesar 0,700, hal ini berarti 70,0% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan dan Emphaty. Sedangkan sisanya ($100\% - 70,0\% = 30,0\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*) dalam menciptakan kepuasan Pasien.

Bukti fisik (*tangibles*) adalah yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan petugas. (Tjiptono, 2016: 137)^[50]. Sedangkan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46)^[51]. bukti fisik (*tangibles*) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Penampilan petugas dalam melayani pasien, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan bukti fisik (*Tangible*) secara parsial tidak berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien.karena kurangnya fasilitas yang memadahi, sarana dan prasarana contohnya tidak adanya tempat beribadah, ruang tunggu yang membosankan, tidak adanya ruang bermain untuk anak. petugas di Klinik Tiara Murni *Skincare* yang selalu

berpakaian rapi dan sopan serta kemampuan petugas yang bersikap ramah dan profesional dalam tetapi dalam melayani pasien masih kurang cepat dan tanggap. Tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020)^[52]. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) tidak berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien.

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Realiability*) dalam menciptakan Kepuasan Pasien.

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan terpercaya. (Tjiptono, 2016: 137)^[53]. Sedangkan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46)^[54]. kehandalan (*realibility*) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien. Maka hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima yang berarti semakin tinggi nilai kehandalan, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kehandalan berpengaruh karena petugas Klinik Tiara Murni *Skincare* memiliki ketrampilan dalam menganalisis diagnosa yang benar serta mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020)^[55]. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan pasien.

4.6.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam menciptakan kepuasan Pasien.

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa

secara cepat. (Tjiptono, 2016: 137)^[56]. Sedangkan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46)^[57]. Ketanggapan (responsiveness) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan konsumen direspon oleh petugas.

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan Ketanggapan (Responsiveness) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien. Maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima yang berarti semakin tinggi nilai daya tanggap, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap berpengaruh karena di Klinik Tiara Murni *Skincare* pelayanan dengan cepat dan tanggap serta mampu membantu pasien yang membutuhkan bantuan atau informasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020)^[58]. yang menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan Ketanggaapan (*responsivenss*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan pasien.

4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*) dalam menciptakan Kepuasan Pasien.

Jaminan (*assurance*) adalah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. (Tjiptono, 2016: 137)^[59]. Sedangkan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46)^[60]. jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien. Maka hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima yang berarti semakin nilai tinggi jaminan, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jaminan berpengaruh karena Klinik Tiara Murni *Skincare*

mampu mengatasi berbagai keluhan dengan baik, petugas juga mengedepankan kesopanan dan keramahan kepada semua masyarakat yang akan melakukan perawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020)^[61]. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien.

4.6.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati (*Empaty*) dalam menciptakan Kepuasan Pasien.

Empati (*empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Tjiptono, 2016: 137)^[62]. Sedangkan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah 2011:46)^[63]. empati (*empathy*) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap pasien. Mendahulukan kepentingan pasien, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pasien.

Berdasarkan hasil Uji t untuk variabel kualitas pelayanan empati (*empaty*) secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien. Maka hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima yang berarti semakin tinggi nilai empati, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan empati berpengaruh karena dilihat petugas mengutamakan kepentingan pasien tanpa memandang status sosial dan mampu memahami semua kebutuhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020)^[64]. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan empati (*empaty*) berpengaruh positif dalam menciptakan kepuasan pasien.

4.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dalam menciptakan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil Uji F secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien. Maka, Hipotesis keenam diterima, artinya secara bersama-sama semua variabel, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dalam

menciptakan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dalam menciptakan kepuasan pasien, dimana jika kepuasan pasien tinggi maka kualitas pelayanan akan dirasakan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Janny Rowena, Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan (2020)^[65]. yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien karena melihat dari pelanggan yang masih datang untuk melakukan perawatan wajah di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*) tidak berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.
2. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Keandalan (*Realiability*) memiliki pengaruh yang positif dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.
3. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan Ketanggapan (*Responsivenss*) memiliki pengaruh yang positif dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.
4. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang positif dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

5. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan empati (*empaty*) memiliki pengaruh yang positif dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.
6. Berdasarkan hasil Uji Simultan (F) variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sama sama memiliki pengaruh yang positif dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pasien di Klinik Tiara Murni *Skincare*.

peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Klinik Tiara Murni *Skincare* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka yang meliputi beberapa dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) karena secara positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa bukti fisik(*tangible*) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga disarankan untuk dapat memperbaiki

dan meningkatkan bukti fisik(*tangible*) dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan.

3. Penelitian selanjutnya lebih mengembangkan dalam menciptakan kepuasan pasien supaya memperkuat pengaruh dan hubungannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amstrong, G. d. (1998). Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2 Edisi .
- [2] Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik.
- [3] Chandra, T. d. ((2011:175)). . Konsep kualitas pelayanan. Bab 2 landasan teori
library.binus.ac.id.
- [4] Ghozali. (2005). Aplikasi analisis Multivarariate dengan Program SPSS
Semarang UNDIP.
- [5] Kotler. (2020). Retrieved from
https://www.seputarpengertian.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html#3_Kotler_2003464.
- [6] Kotler. (2009). . Marketing Management. New Jersey: Pearson Education Inc.
- [7] Kotler P. Amstrong G, B. W. (1995). Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta:.
- [8] Statistik, B. P. (2005). Sumatera Utara dalam Angka. Kota Medan.
- [9] Sugiyono. (2016). *Bandung : Alfabeta*. Diambil kembali dari Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.
- [10] Supranto. (2001). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan harga pasar.
- [11]Tjiptono, F. (2016). *Kualitas Pelayanan*. Retrieved from *ciputraUceo.com*:
<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>. s1]
- [12]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks, 2007.
- [13] L. E. Wibisono, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan 4G XL Di Yogyakarta,” *J. Phys. A Math. Theor.*, vol. 44, no. 8, p. 51, 2011.
- [14] Kotler and Amstrong, *Prinsip Prinsip Pemasaran Alih Bahasa Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- [15] Kotler and Amstrong, *Prinsip Prinsip Pemasaran Alih Bahasa Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2008.

- [16] Tjiptono dan Chandra.(2011:175). *Konsep kualitas pelayanan*. Bab 2 landasan teori HYPERLINK
"http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf" *library.binus.ac.id_*
- [17] Sunandar, Ida Farida, dan Asrofi Langgeng. (2019). *Metodologi Penelitian*. Tegal: Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- [18] Manajemen, S. (2011). *Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>
- [19] Pendidikan, D. (2021, Maret 24). *Populasi*. Retrieved from Dosen Pendidikan: <https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-populasi-menurut-para-ahli/>
- [20] *Pengertian Kepuasan Masyarakat*. (n.d.). Retrieved from 123 dok: <https://text-id.123dok.com/document/myjk5d52q-pengertian-kepuasan-masyarakat->
- [21] Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif," in *Alfabeta*, Bandung, 2018, p. 2.
- [22] Anita Karunia, *Praktikum Statistik Bisnis*. Tegal: Politeknik Harapan Bersama, 2018.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian

KUISONER PENELITIAN

Tegal, Juni

2021

Hal : Permohonan Pengisian Kuisoner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir sebagai mahasiswa Program Studi D3 Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal yang berjudul **“Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tiara Murni Skincare Selama Masa Pandemi Covid-19”**, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hida Ayuningtiyas

NIM : 18031105

Prodi/Sem : D3 Akuntansi /IV

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi Kuisoner dengan pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada lembar kuisoner. Sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktu Bapak/Ibu. Bantuan Bapak/ibu sangat berarti demi terselesainya penelitian ini.

Atas Kesediaan Bapak /Ibu untuk mengisi kuisioner ini. Saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hida Ayuningtiyas

NIM 18031105

II. Petunjuk pengisian daftar pertanyaan

Saudara dapat memberikan tanda ceklis (\surd) pada salah satu jawaban STP, TP, BB, P dan SP pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan:

Lampiran 2 variabel

A. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	BB	P	SP
Bukti Fisik						
1	Pelayanan yang sopan dan ramah					
2	Kelengkapan, kebersihan alat-alat yang dipakai					
3	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas					
Kehandalan						
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
5	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
6	ketrampilan petugas dan analisis dalam bekerja					
Daya Tanggap						
7	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat					
8	Jadwal pelayanan yang telah sesuai dengan waktu yang ditentukan					
9	Pelayanan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan					

Jaminan						
10	Kemampuan petugas untuk dapat menyelesaikan hasil perawatan					
11	Pengetahuan dan ketrampilan petugas menetapkan perawatan					
12	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
Empati						
13	Perhatian terhadap keperluan pelanggan					
14	Pelayanan kepada setiap pelanggan tanpa memandang status sosial					
15	Petugas memberikan informasi jadwal perawatan yang tepat waktu melalui pesan dan telepon					

Sumber : M Choirudin (2012)

B. VARIABEL KEPUASAN

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	BB	P	SP
1	Fasilitas penataan interior dan eksterior ruangan sangat baik					
2	Kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan					
3	Hasil perawatan yang memuaskan					

Sumber : Sudibyo (2018)

Lampiran 3 Rekapitan Data Hasil Jawaban Responden

No .	Jenis Kelamin	Kode Jenis Kelamin	Umur	Kode Umur	Pendidikan	Kode Pendidikan	Pekerjaan	Kode Pekerjaan
1	Laki-laki	1	26	2	SMA	3	Wiraswasta	2
2	Wanita	2	35	3	SD	1	Wiraswasta	2
3	Wanita	2	36	3	PT	4	PNS	1
4	Wanita	2	38	3	SMP	2	Wiraswasta	2
5	Laki-laki	1	39	3	SMA	3	PNS	1
6	Wanita	2	45	4	PT	4	Wiraswasta	2
7	Wanita	2	45	4	SMA	3	Wiraswasta	2
8	Wanita	2	25	2	PT	4	PNS	1
9	Wanita	2	44	4	SMA	3	Wiraswasta	2
10	Wanita	2	42	4	PT	4	PNS	1
11	Wanita	2	35	3	SMA	4	PNS	1
12	Wanita	2	38	3	SD	1	Wiraswasta	2
13	Laki-laki	1	46	4	SD	1	Wiraswasta	2
14	Wanita	2	25	2	SMA	3	Pedagang	3
15	Wanita	2	28	2	PT	4	PNS	1

No	Jenis Kelamin	Kode Jenis Kelamin	Umu r	Kode Umu r	Pendidikan	Kode Pendidikan	Pekerjaan	Kode Pekerjaan
16	Wanita	2	29	2	SMA	3	Wiraswasta	2
17	Laki-laki	1	34	3	SMA	3	Pedagang	3
18	Wanita	2	35	3	SMP	2	Wiraswasta	2
19	Wanita	2	36	3	PT	4	Pedagang	3
20	Wanita	2	26	2	SMA	3	Wiraswasta	2
21	Wanita	2	29	2	SMA	3	Pedagang	3
22	Wanita	2	38	3	PT	4	PNS	1
23	Laki-laki	1	42	4	SMA	3	Pedagang	3
24	Wanita	2	41	4	SMA	3	Wiraswasta	2
25	Wanita	2	45	4	SMP	2	Wiraswasta	2
26	Laki-laki	1	42	4	PT	4	Pedagang	3
27	Wanita	2	43	4	SMP	2	Wiraswasta	2
28	Wanita	2	43	4	SMA	3	Wiraswasta	2
29	Wanita	2	45	4	SMA	3	Wiraswasta	2
30	Laki-laki	1	46	4	SMA	3	Wiraswasta	2

No	Jenis Kelamin	Kode Jenis Kelamin	Umu r	Kode Umu r	Pendidikan	Kode Pendidikan	Pekerjaan	Kode Pekerjaan
31	Wanita	2	48	4	PT	4	Wiraswas ta	2
32	Wanita	2	35	3	SMA	3	Wiraswas ta	2
33	Wanita	2	39	3	SMA	3	Wiraswas ta	2
34	Wanita	2	38	3	PT	4	Pedagang	5
35	Laki-laki	1	49	4	SMP	2	Wiraswas ta	2
36	Wanita	2	42	4	PT	4	PNS	1
37	Wanita	2	38	3	SMA	3	Wiraswas ta	2
38	Wanita	2	36	3	SMA	3	Wiraswas ta	2
39	Wanita	2	34	3	PT	4	PNS	1
40	Laki-laki	1	32	3	SMP	2	Wiraswas ta	2
41	Wanita	2	39	3	SMA	3	Wiraswas ta	2
42	Wanita	2	37	3	SMP	2	Wiraswas ta	2
43	Wanita	2	41	4	SMA	3	Wiraswas ta	2
44	Wanita	2	46	4	PT	4	PNS	1
45	Laki-laki	1	21	2	SMA	3	Wiraswas ta	2
46	Wanita	2	28	2	SMA	3	Wiraswas	2

No	Jenis Kelamin	Kode Jenis Kelamin	Umu r	Kod e Umu r	Pendidik an	Kode Pendidik an	Pekerjaa n	Kode Pekerja an
							ta	
47	Wanita	2	39	3	SMA	3	Wiraswas ta	2
48	Wanita	2	34	3	PT	4	PNS	1
49	Laki-laki	1	24	2	SMA	3	Wiraswas ta	2
50	Wanita	2	34	3	SMA	3	Wiraswas ta	2

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden

No	Bukti Fisik (X1)				Kehandalan (X2)				Ketanggapan (X3)				Jaminan (X4)				Empathi (X5)				Kepuasan			
	X1.1	X1.2	X1.3	Jml	X2.1	X2.2	X2.3	Jml	X3.1	X3.2	X3.3	Jml	X4.1	X4.2	X4.3	Jml	X5.1	X5.2	X5.3	Jml	Y.1	Y.2	Y.3	Jml
1	4	4	3	11	4	5	5	14	4	3	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	3	11
2	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
3	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
4	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	5	3	12	4	4	3	11
5	4	5	4	13	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
6	3	2	3	8	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12
7	4	3	4	11	4	4	5	13	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	3	11
8	5	4	5	14	4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	3	13
9	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	4	13
10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	9	4	2	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10
11	5	4	4	13	4	3	4	11	3	3	3	9	4	2	4	10	4	4	3	11	4	3	3	10
12	2	2	3	7	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	6
13	5	2	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	2	2	3	7	4	4	2	10	4	3	4	11
14	3	5	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	4	14
15	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	4	13	2	4	5	11	3	3	3	9	4	4	4	12

No	Bukti Fisik (X1)				Kehandalan (X2)				Ketanggapan (X3)				Jaminan (X4)				Empathi (X5)				Kepuasan			
	X1.1	X1.2	X1.3	Jml	X2.1	X2.2	X2.3	Jml	X3.1	X3.2	X3.3	Jml	X4.1	X4.2	X4.3	Jml	X5.1	X5.2	X5.3	Jml	Y.1	Y.2	Y.3	Jml
16	4	5	5	14	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	4	11	2	3	3	8	4	3	3	10
17	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	5	14
18	5	4	4	13	5	3	5	13	4	3	4	11	5	4	4	13	5	5	3	13	5	3	5	13
19	5	4	4	13	2	2	2	6	5	4	4	13	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
20	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	2	9	2	2	3	7	2	2	2	6
21	4	4	3	11	4	3	3	10	5	5	5	15	2	4	5	11	3	3	3	9	4	4	4	12
22	5	5	5	15	5	4	4	13	5	3	5	13	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	5	14
23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	3	10	4	3	5	12
24	5	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	4	14	4	3	3	10	5	3	4	12
25	5	4	3	12	5	3	4	12	3	3	2	8	4	4	3	11	2	3	3	8	4	4	3	11
26	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13
27	2	2	3	7	3	3	4	10	3	3	3	9	4	5	4	13	4	3	3	10	4	4	3	11
28	4	4	5	13	4	4	4	12	3	3	4	10	3	4	4	11	4	5	4	13	4	4	4	12
29	4	3	3	10	2	3	3	8	4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13	4	4	4	12

No	Bukti Fisik (X1)				Kehandalan (X2)				Ketanggapan (X3)				Jaminan (X4)				Empathi (X5)				Kepuasan			
	X1.1	X1.2	X1.3	Jml	X2.1	X2.2	X2.3	Jml	X3.1	X3.2	X3.3	Jml	X4.1	X4.2	X4.3	Jml	X5.1	X5.2	X5.3	Jml	Y.1	Y.2	Y.3	Jml
30	4	5	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14	4	5	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13
31	5	4	4	13	4	4	5	13	2	1	2	5	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	3	11
32	4	4	4	12	5	5	4	14	5	2	4	11	2	4	4	10	3	3	3	9	4	5	3	12
33	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	12
34	2	3	3	8	4	4	4	12	5	3	3	11	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12
35	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	3	2	8	3	3	3	9	3	2	2	7
36	3	2	3	8	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12
37	3	2	3	8	4	4	5	13	4	5	5	14	2	2	2	6	3	3	4	10	4	4	4	12
38	4	4	3	11	5	5	5	15	4	3	5	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
39	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12
40	5	4	3	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
41	4	4	3	11	4	5	5	14	4	3	4	11	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
42	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	5	13
43	5	5	3	13	3	4	4	11	5	5	5	15	3	3	2	8	3	4	5	12	4	3	3	10

No	Bukti Fisik (X1)				Kehandalan (X2)				Ketanggapan (X3)				Jaminan (X4)				Empathi (X5)				Kepuasan			
	X1.1	X1.2	X1.3	Jml	X2.1	X2.2	X2.3	Jml	X3.1	X3.2	X3.3	Jml	X4.1	X4.2	X4.3	Jml	X5.1	X5.2	X5.3	Jml	Y.1	Y.2	Y.3	Jml
44	3	3	5	11	5	5	3	13	3	3	4	10	5	5	3	13	4	5	3	12	4	4	4	12
45	5	4	3	12	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	5	13	3	3	5	11	4	4	3	11
46	4	5	5	14	4	3	4	11	5	3	4	12	5	5	4	14	3	5	4	12	4	4	4	12
47	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	3	11	3	3	5	11	3	4	5	12	4	4	3	11
48	4	5	5	14	4	3	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	3	13	4	4	5	13
49	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
50	4	4	5	13	4	3	3	10	5	4	3	12	5	5	5	15	3	3	4	10	3	3	4	10

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Reliabilitas

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 totalX.1

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Bukti Fisik
X1.1	Pearson Correlation	1	.604**	.385**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.604**	1	.574**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.385**	.574**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000
	N	50	50	50	50
Bukti Fisik	Pearson Correlation	.797**	.890**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 totalX.2
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kehandalan
X2.1	Pearson Correlation	1	.518**	.603**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.629**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50

	N	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.603**	.629**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Kehandalan	Pearson Correlation	.823**	.845**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	3

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=x3.1 x3.2 x3.3 totalX.3
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations**Correlations**

		x3.1	x3.2	x3.3	Ketanggapan
x3.1	Pearson Correlation	1	.498**	.649**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
x3.2	Pearson Correlation	.498**	1	.587**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50
x3.3	Pearson Correlation	.649**	.587**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
Ketanggapan	Pearson Correlation	.835**	.835**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=x3.1 x3.2 x3.3
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=x4.1 x4.2 x4.3 totalX.4
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	Jaminan
x4.1	Pearson Correlation	1	.612**	.334*	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.000
	N	50	50	50	50
x4.2	Pearson Correlation	.612**	1	.444**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	50	50	50	50

	N	50	50	50	50
x4.3	Pearson Correlation	.334*	.444**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001		.000
	N	50	50	50	50
Jaminan	Pearson Correlation	.816**	.865**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=x4.1 x4.2 x4.3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	3

CORRELATIONS

/VARIABLES=x5.1 x5.2 x5.3 totalX.5

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	Empathy
x5.1	Pearson Correlation	1	.654**	.339*	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000
	N	50	50	50	50
x5.2	Pearson Correlation	.654**	1	.371**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000
	N	50	50	50	50
x5.3	Pearson Correlation	.339*	.371**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.016	.008		.000
	N	50	50	50	50
Empathy	Pearson Correlation	.823**	.846**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=x5.1 x5.2 x5.3
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	3

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 totalY
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	.578**	.434**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.578**	1	.388**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000
	N	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	.434**	.388**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005		.000
	N	50	50	50	50
Kepuasan	Pearson Correlation	.801**	.825**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%

Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	3

Lampiran 6 Hasil Uji Frekuensi

FREQUENCIES VARIABLES=JK Umur Pendidikan Pekerjaan X1.1 X1.2
X1.3 X2.1 X2.2 X2.3 x3.1 x3.2 x3.3 x4.1 x4.2 x4.3 x5.1 x5.2
x5.3 Y.1 Y.2 Y.3

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	22.0	22.0	22.0
	Wanita	39	78.0	78.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	21-30 thn	10	20.0	20.0	20.0
	31-40 thn	22	44.0	44.0	64.0
	> 40 thn	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	6.0	6.0	6.0
	SMP	7	14.0	14.0	20.0
	SMA	25	50.0	50.0	70.0
	PT	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	11	22.0	22.0	22.0
	Wiraswasta	32	64.0	64.0	86.0
	Pedagang	6	12.0	12.0	98.0
	Lainnya	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	6.0	6.0	6.0
	Biasa-biasa	7	14.0	14.0	20.0

Puas	21	42.0	42.0	62.0
Sangat puas	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	7	14.0	14.0	14.0
Biasa-biasa	5	10.0	10.0	24.0
Puas	23	46.0	46.0	70.0
Sangat puas	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
Biasa-biasa	16	32.0	32.0	36.0
Puas	17	34.0	34.0	70.0
Sangat puas	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	8.0	8.0	8.0
Biasa-biasa	3	6.0	6.0	14.0
Puas	29	58.0	58.0	72.0

	Sangat puas	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
	Biasa-biasa	16	32.0	32.0	34.0
	Puas	16	32.0	32.0	66.0
	Sangat puas	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	6.0	6.0	6.0
	Biasa-biasa	9	18.0	18.0	24.0
	Puas	19	38.0	38.0	62.0
	Sangat puas	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Biasa-biasa	12	24.0	24.0	28.0
	Puas	21	42.0	42.0	70.0

Sangat puas	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
Tidak Puas	3	6.0	6.0	8.0
Biasa-biasa	22	44.0	44.0	52.0
Puas	14	28.0	28.0	80.0
Sangat puas	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	8.0	8.0	8.0
Biasa-biasa	11	22.0	22.0	30.0
Puas	25	50.0	50.0	80.0
Sangat puas	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	6	12.0	12.0	12.0
Biasa-biasa	9	18.0	18.0	30.0

Puas	24	48.0	48.0	78.0
Sangat puas	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	5	10.0	10.0	10.0
Biasa-biasa	6	12.0	12.0	22.0
Puas	19	38.0	38.0	60.0
Sangat puas	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	5	10.0	10.0	10.0
Biasa-biasa	3	6.0	6.0	16.0
Puas	29	58.0	58.0	74.0
Sangat puas	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	8.0	8.0	8.0
Biasa-biasa	14	28.0	28.0	36.0
Puas	25	50.0	50.0	86.0

	Sangat puas	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	6.0	6.0	6.0
	Biasa-biasa	14	28.0	28.0	34.0
	Puas	21	42.0	42.0	76.0
	Sangat puas	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	2.0	2.0	2.0
	Biasa-biasa	20	40.0	40.0	42.0
	Puas	14	28.0	28.0	70.0
	Sangat puas	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	4.0	4.0	4.0
	Biasa-biasa	3	6.0	6.0	10.0
	Puas	39	78.0	78.0	88.0
	Sangat puas	6	12.0	12.0	100.0

Total	50	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	6.0	6.0	6.0
Biasa-biasa	9	18.0	18.0	24.0
Puas	29	58.0	58.0	82.0
Sangat puas	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	6.0	6.0	6.0
Biasa-biasa	14	28.0	28.0	34.0
Puas	26	52.0	52.0	86.0
Sangat puas	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT totalY

```

/METHOD=ENTER totalX.1 totalX.2 totalX.3 totalX.4 totalX.5
/SCATTERPLOT=( *SRESID , *ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.855 ^a	.731	.700	.938	2.005

a. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

2	.025	15.253	.00	.13	.04	.57	.12	.03
3	.019	17.633	.00	.51	.00	.09	.20	.22
4	.017	18.385	.09	.12	.63	.05	.25	.00
5	.016	19.518	.91	.01	.23	.02	.00	.05
6	.011	23.412	.00	.23	.10	.27	.42	.69

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.00	13.98	11.60	1.466	50
Std. Predicted Value	-3.136	1.622	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.177	.550	.311	.097	50
Adjusted Predicted Value	7.31	13.97	11.58	1.495	50
Residual	-2.581	1.495	.000	.889	50
Std. Residual	-2.751	1.593	.000	.948	50
Stud. Residual	-2.979	1.964	.009	1.044	50
Deleted Residual	-3.027	2.271	.020	1.085	50
Stud. Deleted Residual	-3.297	2.032	.001	1.079	50
Mahal. Distance	.760	15.851	4.900	3.735	50
Cook's Distance	.000	.334	.041	.078	50
Centered Leverage Value	.016	.323	.100	.076	50

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES_1

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88907363
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.050
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

COMPUTE absres=abs(RES_1).

EXECUTE.

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT absres

/METHOD=ENTER totalX.1 totalX.2 totalX.3 totalX.4 totalX.5

/SCATTERPLOT=( *SRESID , *ZPRED)

/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan ^b		Enter

a. Dependent Variable: absres

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.483 ^a	.233	.146	.51148

a. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: absres

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.506	5	.701	2.680	.034 ^b
	Residual	11.511	44	.262		
	Total	15.016	49			

a. Dependent Variable: absres

b. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.181	.527		4.135	.000
	Bukti Fisik	.017	.041	.071	.423	.675
	Kehandalan	-.082	.042	-.326	-1.971	.055
	Ketanggapan	.038	.040	.153	.945	.350
	Jaminan	-.032	.043	-.128	-.740	.463
	Empathy	-.066	.049	-.244	-1.340	.187

a. Dependent Variable: absres

Charts

Lampiran SEQ Lampiran * ARABIC 6 Hasil Uji Hipotesis

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT totalY

/METHOD=ENTER totalX.1 totalX.2 totalX.3 totalX.4 totalX.5

/SCATTERPLOT=(*SRESID , *ZPRED)

/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.700	.938

a. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.268	5	21.054	23.917	.000 ^b
	Residual	38.732	44	.880		
	Total	144.000	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.247	.967		1.289	.204
	Bukti Fisik	.055	.075	.074	.740	.463
	Kehandalan	.178	.076	.229	2.335	.024
	Ketanggapan	.250	.073	.326	3.401	.001

Jaminan	.198	.080	.256	2.493	.016
Empathy	.205	.091	.244	2.261	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.00	13.98	11.60	1.466	50
Std. Predicted Value	-3.136	1.622	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.177	.550	.311	.097	50
Adjusted Predicted Value	7.31	13.97	11.58	1.495	50
Residual	-2.581	1.495	.000	.889	50
Std. Residual	-2.751	1.593	.000	.948	50
Stud. Residual	-2.979	1.964	.009	1.044	50
Deleted Residual	-3.027	2.271	.020	1.085	50
Stud. Deleted Residual	-3.297	2.032	.001	1.079	50
Mahal. Distance	.760	15.851	4.900	3.735	50
Cook's Distance	.000	.334	.041	.078	50
Centered Leverage Value	.016	.323	.100	.076	50

a. Dependent Variable: Kepuasan

Charts