

ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS DANUREJAN I DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Hartini Prasetyo Wulandari

Kasma Boti

STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta

ABSTRACT

The study entitled ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE SERVICES ON THE DECISION OF TREATMENT PATIENTS IN DANUREJAN I HEALTH CENTER, YOGYAKARTA PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL, aims to determine whether the Quality of Service consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness and Assurance affects the decisions of patients treated at the Special Region of Danurejan I. Yogyakarta where the population in this study were patients who came for treatment to the Danurejan I Health Center in Yogyakarta Special Region. The sample in this study was taken using probability sampling techniques with a sampling technique that is simple random sampling. The results of the study show that there is an influence between services that consist of tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance partially or comprehensively where the independent variable of the most dominant responsiveness is influential.

Keywords: Service Quality (tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance) and Decisions

PENDAHULUAN

Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kotamadya dan diberi tanggungjawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten atau Kotamadya yang bersangkutan.

Mutu merupakan hal penting untuk meyakinkan bahwa profesi telah memenuhi tanggung jawabnya terhadap klien, masyarakat umum serta pemerintah. Mutu merupakan pandangan awal yang mewarnai pandangan pelanggan terhadap keseluruhan organisasi, dan kemudian organisasi harus menemukan cara untuk memotivasi pekerja garis depan agar selalu menyampaikan hal terbaik kepada pelanggan. Pelanggan akan menilai mutu dengan cara membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima (Edward, 2008:12).

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan suatu produk fisik (Kotler, 2005:486).

Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu lembaga kesehatan di Yogyakarta yang memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya guna membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan selalu dijadikan pilihan pertama oleh masyarakat karena mengedepankan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga menjadikannya sebagai salah satu pusat kesehatan masyarakat yang terpercaya di Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS DANUREJAN I DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**.

Rumusan Masalah

1. Apakah Mutu Pelayanan Jasa (*tangibles*(X1), *emphaty*(X2), *reliability*(X3), *responsiveness*(X4) dan *assurance* (X5)) berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta baik secara parsial maupun menyeluruh?
2. Seberapa besar pengaruh Mutu Pelayanan Jasa (*tangibles*(X1), *emphaty*(X2), *reliability*(X3), *responsiveness*(X4) dan *assurance* (X5)) terhadap keputusan pasien berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta baik secara parsial maupun menyeluruh?
3. Variabel Mutu Pelayanan Jasa yang manakah (*tangibles*(X1), *emphaty*(X2), *reliability*(X3), *responsiveness*(X4) dan *assurance* (X5)) yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta?

Manfaat Penelitian

1. Kontribusi Keilmuan
Dapat menambah pengetahuan yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Kontribusi Praktis
Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam memberi kritik atau saran dan juga sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang lebih baik di nilai dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang di berikan kepada pasien sehingga pasien merasa puas dan nyaman ketika berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta.

KAJIAN TEORI

Mutu

Suatu barang atau jasa dikatakan bermutu apabila barang atau jasa tersebut mempunyai derajat kesempurnaan yang sesuai dengan standar yang ada. Mutu itu sendiri adalah

Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien ... (Hartini Prasetyo Wulandari, Kasma Boti)

perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011:2).

Dimensi Mutu

Mutu merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Lori Diprete Brown et. Al. dalam QA Methodology Refirement Series (1992) dalam Bustami (2011:2) mengemukakan bahwa kegiatan penjaminan mutu menyangkut satu atau beberapa dimensi mutu, yaitu kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan serta proses pemberian pelayanan (Bustami, 2011:16).

Menurut Azrul Azwar (1999) dalam Bustami (2011:16), Mutu Pelayanan Kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Jasa Dan Klasifikasi Jasa

Jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau keputusan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2006:6). Sedangkan menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2006:6), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

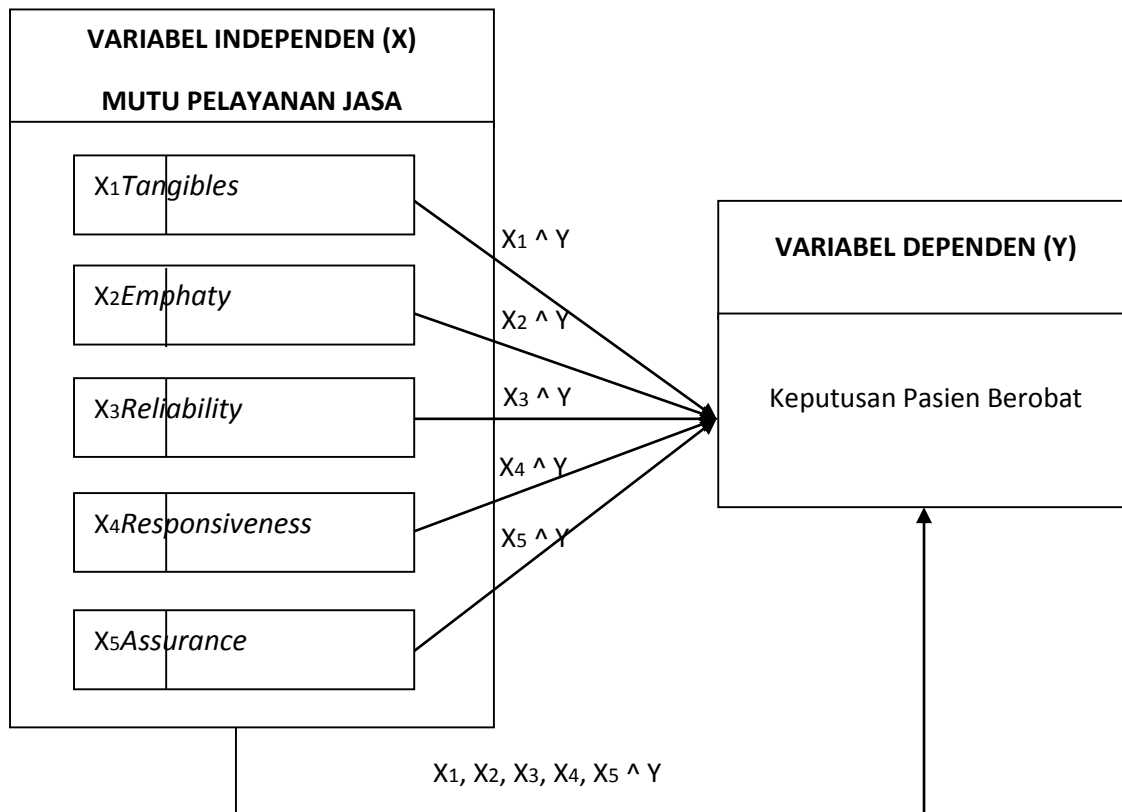
Perilaku Konsumen

Menurut Engel et al (2006) dalam Sangadji dan Sopiah (2013 :7), perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsi dan penghabisan produk/jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan ini.

Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2005:36).

Berdasarkan pengertian diatas, bentuk paradigma penelitian ini adalah:



GAMBAR 1

PARADIGMA PENELITIAN

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (2005:39)

Hipotesis

- H1: Mutu pelayanan jasa (*tangibles*(X1), *emphaty*(X2), *reliability*(X3), *responsiveness*(X4) dan *assurance* (X5)) berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta baik secara parsial maupun menyeluruh.
- H2: Variabel indepen den *responsiviness* (X4) merupakan variable yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pasien berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian *survey*, yaitu menggunakan pendekatan secara personal (*personally administered questionnaires*) dengan penyebaran kuesioner yang diberikan dan dikumpulkan langsung dari responden karena lokasinya berdekatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimana dalam perhari pasien yang datang berobat ke Pusekesmas Danurejan 1 berjumlah kurang lebih 125 orang atau pasien. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik

Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien ... (Hartini Prasetyo Wulandari, Kasma Boti)

pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2005:74).

Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2005:74). Adapun teknik untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan Rumus Slovin (Tony Wijaya, 2013:29), yaitu:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{125}{1+125(0,05)^2} \\ &= \frac{125}{1,3125} = 95,24 = 100 \text{ Pasien}\end{aligned}$$

Dimana : n : Sampel

N : Populasi

e : Error sampel yaitu 5% (0,05)

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas instrumen penelitian menggambarkan bahwa suatu instrumen atau alat ukur benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian. Dalam penelitian ini butir-butir pertanyaan dinyatakan valid, apabila hasil r hitung $>$ r tabel, dengan tingkat signifikansi 5%. Uji ini memakai *Person Product Moment* dan diketahui memiliki nilai r tabel sebesar 0,1286 yang diperoleh dari derajat kebebasan $(dk) = n - 1 = 100 - 1 = 99$ dengan $\alpha = 5\%$, di mana jumlah responden ada 100 orang. Analisis data yang dipergunakan adalah program *statistical product and service solution (SPSS) 12,0*.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas *Tangibles*

No	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1.	0,558	0,1286	Valid
2.	0,600	0,1286	Valid
3.	0,727	0,1286	Valid
4.	0,707	0,1286	Valid
5.	0,677	0,1286	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2016

Nilai r hitung semuanya bertanda positif dan lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa kelima butir pertanyaan variabel semuanya valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas *Emphaty*

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1.	0,760	0,1286	Valid
2.	0,609	0,1286	Valid
3.	0,666	0,1286	Valid
4.	0,700	0,1286	Valid
5.	0,679	0,1286	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2016

Nilai r_{hitung} semuanya bertanda positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa kelima butir pertanyaan semuanya dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas *Reliability*

No	r_{hitung}	R_{table}	Kesimpulan
1.	0,710	0,1286	Valid
2.	0,816	0,1286	Valid
3.	0,733	0,1286	Valid
4.	0,835	0,1286	Valid
5.	0,597	0,1286	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2016

Nilai r_{hitung} semuanya bertanda positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa kelima butir pertanyaan semuanya dinyatakan valid.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas *Responsiveness*

No	r_{hitung}	r_{table}	Kesimpulan
1.	0,362	0,1286	Valid
2.	0,420	0,1286	Valid
3.	0,613	0,1286	Valid
4.	0,842	0,1286	Valid
5.	0,860	0,1286	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2016

**Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien ...
(Hartini Prasetyo Wulandari, Kasma Boti)**

Nilai r_{hitung} semuanya bertanda positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa kelima butir pertanyaan semuanya dinyatakan valid.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Assurance

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1.	0,616	0,1286	Valid
2.	0,850	0,1286	Valid
3.	0,771	0,1286	Valid
4.	0,902	0,1286	Valid
5.	0,795	0,1286	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2016

Nilai r_{hitung} semuanya bertanda positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa kelima butir pertanyaan semuanya dinyatakan valid.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pasien Berobat

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1.	0,549	0,1286	Valid
2.	0,657	0,1286	Valid
3.	0,780	0,1286	Valid
4.	0,628	0,1286	Valid
5.	0,671	0,1286	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2016

Nilai r_{hitung} semuanya bertanda positif dan lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa kelima butir pertanyaan semuanya dinyatakan valid.

Kesimpulan :

1. Hasil uji validitas butir pertanyaan variabel *Tangibles* semuanya dinyatakan valid.
2. Hasil uji validitas butir pertanyaan variabel *Emphaty* semuanya dinyatakan valid.
3. Hasil uji validitas butir pertanyaan variabel *Reliability* semuanya dinyatakan valid.
4. Hasil uji validitas butir pertanyaan variabel *Responsiveness* semuanya dinyatakan valid.
5. Hasil uji validitas butir pertanyaan variabel *Assurance* semuanya dinyatakan valid.

6. Hasil uji validitas butir pertanyaan variabel Keputusan Pasien Berobat semuanya dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas butir-butir pertanyaan tersebut, maka pertanyaan dalam kuesioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk kelanjutan proses penelitian.

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji Reliabilitas penelitian ini menggunakan *Alpha* dari *Cronbach*. Suatu instrumen dinyatakan *reliabel*, apabila Nilai Koefisien Alphanya lebih besar dari nilai 0,60.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Alpha Cronbach	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	0,671	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,715	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,792	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,675	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,847	0,60	Reliabel
Keputusan Pasien Berobat	0,684	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah 2016

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, maka butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sebagai instrumen dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat memiliki nilai koefisien Alpha yang lebih besar dari 0,6 dan dapat dipergunakan untuk kelanjutan penelitian.

Analisis Data Kuantitatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah “**Analisis Regresi Linier Berganda**” ini berfungsi untuk mengetahui tingkat keterpengaruhannya dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh melalui kuesioner, analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 8 Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

**Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien ...
(Hartini Prasetyo Wulandari, Kasma Boti)**

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.189	2.433		.078	.938
Tangibles	.168	.064	.221	2.623	.010
Emphaty	.201	.062	.269	3.244	.002
Reliability	.181	.058	.249	3.100	.003
Responsiveness	.319	.110	.246	2.896	.005
Assurance	.129	.053	.203	2.413	.018

a. Dependent Variable: Keputusan_Pasien_Berobat

Sumber : Data Primer diolah 2016

Berdasarkan hasil regresi di atas dapat ditarik kesimpulan persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,189 + 0,168 X_1 + 0,201 X_2 + 0,181 X_3 + 0,319 X_4 + 0,129X_5 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas dapatlah dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

Konstanta : 0,189, Artinya : Andaikan X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 nilainya konstan atau sama dengan 0, maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,189 satuan dengan asumsi *ceteris paribus*.

$X_1 = 0,168$, Artinya : Bila X_1 dinaikkan satu satuan sedangkan nilai X_2, X_3, X_4, X_5 konstan atau sama dengan 0, maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,168 satuan dengan asumsi *ceteris paribus*.

$X_2 = 0,201$, Artinya : Bila X_2 dinaikkan satu satuan sedangkan nilai X_1, X_3, X_4, X_5 konstan atau sama dengan 0, maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,201 satuan dengan asumsi *ceteris paribus*.

$X_3 = 0,181$, Artinya : Bila X_3 dinaikkan satu satuan sedangkan nilai X_1, X_2, X_4, X_5 konstan atau sama dengan 0, maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,181 satuan dengan asumsi *ceteris paribus*.

$X_4 = 0,319$, Artinya : Bila X_4 dinaikkan satu satuan sedangkan nilai X_1, X_2, X_3, X_5 konstan atau sama dengan 0. maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,319 satuan dengan asumsi *ceteris paribus*.

$X_5 = 0,129$, Artinya : Bila X_5 dinaikkan satu satuan sedangkan nilai X_1, X_2, X_3, X_4 konstan atau sama dengan 0. maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,129 satuan dengan asumsi *ceteris paribus*.

Uji t (Uji secara parsial)

Tabel 9 Hasil t hitung

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.189	2.433		.078	.938
1					
Tangibles	.168	.064	.221	2.623	.010
Emphaty	.201	.062	.269	3.244	.002
Reliability	.181	.058	.249	3.100	.003
Responsiveness	.319	.110	.246	2.896	.005
Assurance	.129	.053	.203	2.413	.018

a. Dependent Variable: Keputusan_Pasien_Berobat

Sumber : Data Primer diolah 2016

a) Uji t untuk variabel *Tangibles* (X_1) sebagai parameter bagi Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y)

Langkah-langkah :

(1) Menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya variabel *Tangibles* (X_1) bukan merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

$H_A : \beta_1 \neq 0$, artinya variabel *Tangibles* (X_1) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

(2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan besarnya t_{tabel} dengan menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$ dan menggunakan uji dua arah, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ dengan derajat kebebasan atau dk = n - 2 (100-2 = 98), maka diperoleh $t_{\text{tabel}} (2,5\% ; 98) = 1,6606$

(3) Menentukan daerah penerimaan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

Apabila nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

Apabila nilai $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka H_A diterima

(4) Kesimpulan

**Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien ...
(Hartini Prasetyo Wulandari, Kasma Boti)**

Berdasarkan hasil analisis nilai t_{hitung} untuk variabel *Tangibles* (X_1) = 2,623 dengan signifikansi (α) sebesar 0,010 dengan menggunakan derajat kebebasan = 98, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6606 berarti nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel *Tangibles* (X_1) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

b) Uji t untuk variabel *Emphaty* (X_2) sebagai parameter bagi Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y)

Langkah-langkah :

(1) Menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

$H_0 : \beta_2 = 0$, artinya variabel *Emphaty* (X_2) bukan merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

$H_a : \beta_2 \neq 0$, artinya variabel *Emphaty* merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

(2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$ dan menggunakan uji dua arah, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ dengan derajat kebebasan atau dk = n- 2 (100-2 = 98), maka diperoleh $t_{tabel} (2,5\% ; 98) = 1,6606$

(3) Menentukan daerah penerimaan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_A diterima

(4) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis nilai t_{hitung} untuk variabel *Emphaty* (X_2) = 3,244 dengan signifikansi (α) sebesar 0,002 dengan menggunakan derajat kebebasan (dk) = 98, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6606 berarti nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel *Emphaty* (X_2) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

c) Uji t untuk variabel *Reliability* (X_3) sebagai parameter bagi Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y)

Langkah-langkah :

(1) Menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

$H_0 : \beta_3 = 0$, artinya variabel *Reliability* (X_3) bukan merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial

$H_a : \beta_3 \neq 0$, artinya variabel *Reliability* (X_3) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

(2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$ dan dengan menggunakan uji dua arah, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ dan dengan derajat kebebasan (dk) = $n-2 = 100-2 = 98$, maka diperoleh nilai t tabel(2,5%;98) sebesar 1,6606.

(3) Menentukan daerah penerimaan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

Apabila nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

Apabila nilai $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka H_A diterima

(4) Kesimpulan

Berdasarkan hasil t_{hitung} untuk variabel *Reliability* (X_3) yaitu sebesar 3,000 dengan signifikansi (α) sebesar 0,003 dengan menggunakan derajat kebebasan (dk) sebesar 98 diperoleh $t_{\text{tabel}} = 1,6606$, sehingga $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel *Reliability* (X_3) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

d) Uji t untuk variabel *Responsiveness* (X_4) sebagai parameter bagi Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y).

Langkah-langkah :

(1) Menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

$H_0 : \beta_2 = 0$, artinya variabel *Responsiveness* (X_4) bukan merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

$H_a : \beta_2 \neq 0$, artinya variabel *Responsiveness* (X_4) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

(2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) = 5% dan menggunakan uji dua arah, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ dan dengan derajat kebebasan (dk) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$ maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,6606.

(3) Menentukan daerah penerimaan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

Apabila nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

Apabila nilai $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka H_A diterima

(4) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis t_{hitung} untuk variabel *Responsiveness* (X_4) sebesar 2,896 dengan signifikansi sebesar 0,005 dengan menggunakan derajat kebebasan (dk) = 98, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6606, sehingga $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa

**Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien ...
(Hartini Prasetyo Wulandari, Kasma Boti)**

variabel *Responsiveness* (X_4) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

e) Uji t untuk variabel *Assurance* (X_5) sebagai parameter bagi Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y).

Langkah-langkah :

(1) Menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

$H_0 : \beta_2 = 0$, artinya variabel *Assurance* (X_5) bukan merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

$H_a : \beta_2 \neq 0$, artinya variabel *Assurance* (X_5) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y) secara parsial.

(2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan t tabel dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) = 5% dan menggunakan uji dua arah, maka $\alpha/2 = 5\%/2 = 2,5\%$ dan dengan derajat kebebasan (dk) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$ maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,6606.

(3) Menentukan daerah penerimaan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_A diterima

(4) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis t_{hitung} untuk variabel *tangibles* (X_5) sebesar 2,413 dengan signifikansi sebesar 0,018 dan menggunakan derajat kebebasan (dk) = 98, maka diperoleh t tabel sebesar 1,6606, sehingga $t_{hitung} \geq t_{tabel}$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel *Assurance* (X_5) merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta (Y).

Uji F (Uji menyeluruh)

Tabel 10 Hasil F hitung

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154.678	5	30.936	14.314	.000 ^b
Residual	203.162	94	2.161		
Total	357.840	99			

a. Dependent Variable: Keputusan_Pasien_Berobat

b. Predictors: (Constant), Assurance, Reliability, Emphaty, Tangibles, Responsiveness

Sumber : Data Primer diolah 2016

Langkah – langkah pengujiannya :

(1). Menentukan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_A)

H_0 : $R_{\text{multipel}} = 0$, artinya variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* bukan merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta secara menyeluruh.

H_a : $R_{\text{multipel}} \neq 0$, artinya variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta secara menyeluruh.

(2). Menentukan besarnya F tabel

Derajat kebebasan (dk) yang terdiri dari numerator = $\sum k$ (jumlah variabel independen) = 5 dan denominator = $n - k - 1 = 100 - 5 - 1 = 94$ serta $\alpha = 5\%$, sehingga $F_{\text{tabel}}(5\%, 5, 94) = 2,311$. $F(5\%, 5, 94)$

(3) Menentukan daerah penerimaan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif

Apabila $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$, maka terima H_0

Apabila $F_{\text{tabel}} \leq F_{\text{hitung}}$, maka terima H_A

(4) Menarik Kesimpulan

Tabel di atas menunjukkan bahwa bila $F_{\text{hitung}} = 14,314$ ($\rho = 0,000$) pada tingkat signifikansi (α) = 5%, dk (derajat kebebasan) = 94, maka diperoleh $F_{\text{tabel}} = 2,311$, sehingga $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* merupakan penduga yang baik bagi variabel Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta secara menyeluruh.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh dari semua variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4 & X_5) yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen (Y) dalam bentuk prosentase (%).

Tabel 11 Hasil Nilai R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.432	.402	1.47013

a. Predictors: (Constant), Assurance, Reliability, Emphaty, Tangibles, Responsiveness

Sumber : Data Primer diolah 2016

Dari tabel di atas diketahui Koefisien Determinasi sebesar 0,432 artinya bahwa variabel independen : kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* mempengaruhi variabel dependen yaitu Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 43,20% sedangkan sisanya sebesar 56,80% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan, hipotesis dan hasil dari analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan dari *tangibles* sebesar 0,168 dengan signifikansi 0,010; *emphaty* sebesar 0,201 dengan signifikansi 0,002; *reliability* sebesar 0,181 dengan signifikansi 0,003; *responsiveness* sebesar 0,319 dengan signifikansi 0,005 dan *assurance* sebesar 0,129 dengan signifikansi 0,018 terhadap Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta secara parsial.
2. Besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 0,432 secara menyeluruh dan hal ini menunjukkan pula bahwa kontribusi pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebesar 43,20%, sedangkan sisanya sebesar 56,80% dipengaruhi oleh variabel lain di luar yang dibahas dalam penelitian ini.
3. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta adalah *responsiveness* atau terkenal dengan daya tanggap yaitu sebesar 0,319.

Saran

Penelitian ini memaparkan bahwa daya tanggap merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap dari pihak puskesmas sangat merupakan keputusan pasien berobat di puskesmas. Di samping empati, keandalan, bukti langsung maupun jaminan yang selanjutnya mengiringi keputusan pasien puskesmas ini.

Daya tanggap dari pihak Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi faktor yang dominan yang merupakan pertimbangan utama dalam Keputusan Pasien Berobat di Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta dimana daya tanggap disini meliputi komponen tindakan cepat yang dilakukan terhadap penanganan pasien termasuk mengatasi berbagai keluhan pasien. Diharapkan Puskesmas Danurejan I Daerah Istimewa Yogyakarta senantiasa mempertahankan kualitas pelayanan dalam upaya kesehatan masyarakat di sekitarnya dan membantu menyelesaikan masalah kesehatan masyarakat yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analisis dengan SPSS*. STAIN Salatiga Press, Jawa Tengah.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks, Jakarta.
- Rangkuti, Fredy. 2002. *Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management in Education*. IRCiSoD, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis Cetakan Kedelapan*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran Edisi 2 Cetakan Kelima*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Wahyuni, Salamah. 2014. *Statistik Ekonomi dan Bisnis*. UNS Press, Surakarta.
- Wijaya, Toni. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik, edisi pertama*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit : PT Rineka Cipta
- Sangadji M.E dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Penerbit : Andi Yogyakarta
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta. Penerbit : Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit : Andi Yogyakarta
- Yamit, Z. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Penerbit : Ekonisia
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta. Penerbit : Erlangga
- Swastha dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Penerbit Liberti