

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSAT JANTUNG TERPADU RUMAH SAKIT
ADAM MALIK KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

**NURBANGKIT TAMBA
17.832.0274**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/6/22

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RESPONSIVENESS*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSAT JANTUNG TERPADU RUMAH SAKIT
ADAM MALIK KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH :

**NURBANGKIT TAMBA
17.832.0274**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 18/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)18/6/22

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan
Pasien Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik
Kota Medan

Nama : **NURBANGKIT TAMBA**

NPM : 17.832.0274

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

(Hesti Sabrina, SE., M.Si)

Pembimbing

Mengetahui :



(Ahmad Rafiki, BBA, MMgt, Ph.D, CIMA)

Dekan

(Nindya Yunita, S.Pd, M.Si)

Ka. Prodi Manajemen

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 07/Oktober/2021

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi- sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku dan apabila di kemudian hari di temukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 07 Oktober 2021
Yang Membuat Pernyataan,



NURBANGKIT TAMBA
NPM. 17.832.0274

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurbangkit Tamba
NPM : 17.832.0274
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 07 Oktober 2021
Yang menyatakan,



NURBANGKIT TAMBA
NPM. 17.832.0274

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Tamba, Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara, pada tanggal 31 Maret 1997 dari Ayah Budihar Tamba dan Ibu Roida Simangunsong. Peneliti merupakan anak ke lima dari enam bersaudara. Tahun 2015 peneliti lulus dari SMA St Mikhael Pangururan dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.



ABSTRAK

Pengaruh *Tangible* Dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *tangible* dan *responsiveness* secara parsial terhadap Kepuasan Pasien. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Untuk pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability* dengan metode *total sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan instrumen ; observasi, wawancara, studi kasus dan kuesioner. Dalam menganalisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi. Berdasarkan hasil uji parsial (t) dapat disimpulkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa variable *tangible*, dan *responsiveness* secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, dapat dilihat nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,561. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 56,1% Kepuasan Pasien (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh faktor *tangible*, dan *responsiveness*. Sisa nya sebesar 0,449 atau 44,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Tangible* Dan *Responsiveness*, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The Effect of Tangible and Responsiveness on Patient Satisfaction Inpatient At The Hospital's Integrated Cardiac Center Adam Malik Medan City

The purpose of this study was to determine the effect of Tangible and Responsiveness partially on customer satisfaction. To determine the effect of Tangible, and Responsiveness simultaneously on Customer Satisfaction. This type of research is associative. The population in this study were inpatients at the Integrated Heart Center at Adam Malik Hospital using a sample of 100 people. Sampling is done by using a non-probability technique with the total sampling method. Data collection techniques used in this study are primary data collection techniques using instruments; observations, interviews, case studies and questionnaires. In analyzing the data using multiple linear regression, t test, F test, and test of determination. Based on the results of the partial test (t) it can be concluded that Tangible has a positive and significant effect on patient satisfaction. Responsiveness has a positive and significant effect on patient satisfaction. Based on the results of the F test, it can be concluded that the Tangible and Responsiveness variables simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the calculation of the coefficient of determination, it can be seen that the R Square value obtained is 0.561. This figure shows that 56.1% of Patient Satisfaction (the dependent variable) can be explained by Tangible and Responsiveness factors. The remaining 0.449 or 44.9% is influenced by other factors not described in this study.

Keywords: Tangible and Responsiveness, Customer Patient

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hanturkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia- Nya lah hingga sampai saat ini saya diberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan itu, maka saya ingin melakukan penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh *Tangible Dan Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan”**. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari Ridho Tuhan Yang Maha Esa, beserta bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang ikut terlibat dalam penulisan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti menyampaikan hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina R, SE, Ak, M.Acc selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Wan Rizca Amelia, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Pengembangan SDM dan Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area dan Sekaligus Selaku Dosen pembeding yang telah berkenan

meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Desy Astrid Anindya, SE, M.Ak selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
6. Ibu Dr. Wan Suryani, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kerjasama dan Sistem Informasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
7. Ibu Nindya Yunita, S.Pd, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
8. Bapak Irwansyah Putra, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
9. Ibu Hesti Sabrina, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia menyediakan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, motivasi dan mengarahkan saya selama penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Dr. Lailan Tawila, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan seperti kritik, dan saran pada penyempurnaan penelitian yang saya lakukan.
11. Ibu Eka Dewi Setia Trg, SE, M.Si selaku dosen sekretaris yang telah memberikan masukan seperti kritik, dan saran pada penyempurnaan penelitian yang saya lakukan
12. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Medan Area yang telah sabar dan ikhlas dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
13. Keluarga saya khususnya, kedua orang tua saya sangat berterimakasih kepada (alm) Bpk Budihar Tamba dan Ibu Roida Simangunsong) yang banyak

berjasa dalam membesarkan dan memenuhi semua kebutuhan saya, terimakasih kepada abang saya (Lamasi Tamba) yang selalu memberikan dukungan, dan nasihat-nasihat, dan terimakasih kepada kakak beserta adik-adik yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

14. Bapak Dr. Anggia C Lubis, SpJP (K) selaku Kepala Pusat Jantung Terpadu dan Ibu Resmi Masdelina Siregar, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Wakil Pimpinan Pusat Jantung Terpadu yang telah bersedia memberikan izin melakukan riset sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini.
15. Terimakasih juga kepada sahabat saya (Dewi Tamba) yang selalu ada disaat susah maupun senang yang ikut serta memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan pengetahuan yang dimiliki peneliti masih terbatas. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun dari berbagai pihak untuk dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang, khususnya dibidang Manajemen Pemasaran.

Medan, 07 Oktober 2021
Peneliti,



NURBANGKIT TAMBA
NPM 17.832.0274

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Tangible</i>	5
2.1.1 Pengertian <i>Tangible</i>	5
2.1.2 Indikator- indikator <i>Tangible</i>	5
2.1.3 Konsep <i>Tangible</i>	6
2.2 <i>Responsiveness</i>	8
2.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i>	8
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Responsiveness</i>	9
2.2.3 Indikator-indikator <i>Responsiveness</i>	10
2.3 Kepuasan Pasien	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	11
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
2.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Pasien.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Kerangka Konseptual.....	14

2.6 Hipotesis	16
BAB III. METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian	17
3.1.1 Jenis Penelitian.....	17
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.1.3 Waktu penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.2.1 Populasi.....	18
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Defenisi Operasional.....	19
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4.1 Jenis Data	20
3.4.2 Sumber Data.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Teknik Analisi Data	21
3.6.1 Uji Instrumen	21
3.6.1.1 Uji Validitas	21
3.6.1.2 Uji Realibilitas	22
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	22
3.6.2.2 Uji Multikolonieritas.....	23
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	23
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	24
3.6.4 Uji Hipotesis	25
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	25
3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F)	25
3.6.4.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2)	26
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Sejarah Rumah Sakit	27
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Adam Malik	27
4.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Adam Malik	28
4.1.3 Struktur Organisasi	29

4.2 Hasil Penelitian.....	30
4.2.1 Deskriptif Responden Penelitian	30
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.2.1.2 Berdasarkan Usia Responden	31
4.2.2 Penyajian Data Angket Responden	31
4.3 Pembahasan	45
4.3.1 Uji Validitas.....	45
4.3.2 Uji Realibilitas.....	47
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.3.5 Pengujian Hipotesis	53
4.3.5.1 Uji Parsial (t).....	54
4.3.5.2 Uji Simultan (F)	55
4.3.5.3 Koefesien Determinasi	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.4.1 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	56
4.4.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien	57
4.4.3 Pengaruh <i>Tangible</i> dan <i>responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

No .Tabel	Judul/ Teks	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	18
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert.....	20
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2	Usia Responden.....	32
Tabel 4.3	Pernyataan (1) X1.1	33
Tabel 4.4	Pernyataan (2) X1.2	34
Tabel 4.5	Pernyataan (3) X1.3	35
Tabel 4.6	Pernyataan (4) X1.4	36
Tabel 4.7	Pernyataan (5) X1.5	36
Tabel 4.8	Pernyataan (6) X1.6	37
Tabel 4.9	Pernyataan (7) X1.7	38
Tabel 4.10	Pernyataan (8) X1.8	38
Tabel 4.11	Pernyataan (9) X2.1	39
Tabel 4.12	Pernyataan (10) X2.2	40
Tabel 4.13	Pernyataan (11) X2.3	41
Tabel 4.14	Pernyataan (12) X2.4	41
Tabel 4.15	Pernyataan (13) X2.5	42
Tabel 4.16	Pernyataan (14) Y1	44
Tabel 4.17	Pernyataan (15) Y2	44
Tabel 4.18	Pernyataan (16) Y3	45
Tabel 4.19	Pernyataan (17) Y4	45
Tabel 4.20	Pernyataan (18) Y5	46
Tabel 4.21	Pernyataan (19) Y6	47
Tabel 4.22	Pernyataan (20) Y7	47
Tabel 4.23	Pernyataan (21) Y8	47
Tabel 4.24	Uji Validitas X1, X2, Dan Y.....	48
Tabel 4.25	Uji reliabilitas X1, X2, Dan Y	50
Tabel 4.26	One Sample Kolomogrov Smirnov Test	51
Tabel 4.27	Multikolonieritas.....	53
Tabel 4.28	Uji Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.29	Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4.30	Uji Simultan (Uji F)	58
Tabvel 4.31	Koefesien Determinasi.....	59

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Teks	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka konsep.....	18
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.2	Histogram.....	51
Gambar 4.3	Uji P-Plots.....	52
Gambar 4.4	Scatterplot.....	54



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ekonomi global sangat berdampak pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa wajib memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka berikan. Berbicara mengenai rencana jasa, setiap lembaga misalnya seperti rumah sakit yang mempunyai kelebihan dan kekurangan dari masing-masing lembaga, baik dalam hal fasilitas, rencana ataupun organisasi bahkan pelayanan terhadap pasien khususnya pasien rawat inap jantung. Saat ini lebih dari empat dekade terakhir rata-rata kematian diakibatkan dengan penyakit *Kardiovaskuler* (jantung). Menurut data WHO (*World Health Organization*) diperkirakan lebih dari 17,5 juta orang meninggal dunia karena diakibatkan penyakit serangan jantung. Penyakit jantung sudah tidak asing lagi di dengar oleh masyarakat khususnya di Indonesia. Di mana penyakit jantung merupakan salah satu penyakit yang banyak dan rentan dialami orang tua yang berusia di atas 50 tahun.

Salah satu rumah sakit yang banyak menangani pasien rawat inap jantung adalah RSUP H. Adam Malik Kota Medan. Di mana RSUP H. Adam Malik selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, khususnya pasien rawat inap jantung. Pihak rumah sakit selalu memperhatikan keamanan dan kenyamanan pasien yang berobat di rumah sakit tersebut. Salah satu pelayanan yang diberikan dalam bentuk *tangible* dan *responsiveness*. Kedua bentuk pelayanan tersebut sangat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Tangible merupakan tampilan fisik pelayanan, baik itu seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja rumah sakit. Sedangkan

Responsiveness merupakan pelayanan yang diwujudkan dengan kesigapan, kesiagaan, kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan respon kepada pasien pada saat membutuhkan bantuan. Namun setelah dilakukan survei dan wawancara dengan beberapa pasien rawat inap pusat jantung terpadu di rumah sakit Adam Malik, ada beberapa keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga mereka kurang puas atas pelayanan yang mereka terima, misalnya dari segi pelayanan *tangible* yaitu kurang memadai seperti kamar mandi yang tersumbat, wastafel yang bocor, AC sebagian sudah tidak bisa di fungsikan dan dari segi pelayanan *responsiveness* masih ada dokter atau perawat yang lalai dalam menangani tugas nya, penanganan kurang cepat apabila sedang di butuhkan pada saat darurat, serta masih lambat dalam hal memberikan informasi mengenai pemeriksaan yang di lakukan. Oleh karena itu, hal tersebut akan menjadi pertimbangan untuk pasien untuk melakukan pengobatan di RSUP H. Adam Malik.

Adapun kendala bagi sarana prasarana medis yaitu ketidakseimbangan alat medis yang ada dengan jumlah pasien yang dirawat. Hal ini menyebabkan penanganan yang di berikan kepada pasien pusat rawat inap jantung terpadu menjadi kurang maksimal. Menurut (Suryani, 2015:120) untuk memperbaiki kualitas jasa pelayanan kesehatan bisa dimulai dengan mengevaluasi tiap unsur-unsur yang berperan dalam menciptakan kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan bisa diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk sudut pandang pasien tentang seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang dibutuhkan si pasien melalui hasil dari kuesioner tingkat kepuasan pasien selama dirawat di Rumah Sakit Adam Malik Medan. Pasien akan memberikan penilaian tentang sesuatu yang mereka dapatkan. Sama halnya dengan rumah sakit umum Adam Malik Medan secara

cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien. Dengan kualitas layanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap jantung dan kepuasan pasien dapat dilihat dari permasalahan yang ada dalam rumah sakit Adam malik pusat jantung terpadu yaitu kualitas pelayanan seperti bukti fisik yang terdiri dari sarana dan prasarana yang ada di ruangan sebagai penunjang untuk mendukung kenyamanan selama pasien dirawat. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Tangible* Dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Apakah *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan?
2. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan?
3. Apakah *Tangible* Dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit
Memperoleh informasi dari pasien mengenai *tangible* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap di pusat jantung terpadu Rumah Sakit Adam Malik.
2. Bagi Peneliti
Dapat dijadikan sebagai pedoman dan tambahan pengetahuan dalam hal menciptakan strategi pelayanan yang baik pada rumah sakit dan sebagai bekal pembelajaran sebelum terjun ke dunia kerja dimasa yang akan datang.
3. Bagi peneliti lain
Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Tangible*

2.1.1 Pengertian *Tangible*

Menurut Parasuraman, et.al. (dalam Rambat Lupioyadi, 2001:148) *tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik tersebut meliputi fasilitas fisik seperti: gedung, perlengkapan, peralatan, dan penampilan pegawai secara personal).

Menurut Parasuraman dan Lupioyadi (2006:120) menyatakan bahwa *tangible* adalah kemampuan perusahaan untuk melengkapi kuantitas dan kualitas sarana pendukung kerja. Kelengkapan dan kualitas tersebut seperti MCK, parkir, peralatan kerja layanan, AC, *lay out*, petunjuk layanan, dan *counter*.

Sedangkan menurut Koentjoro Wuryati (2009:145) menyatakan bahwa *tangible* adalah fasilitas fisik yang harus dimiliki oleh pihak rumah sakit seperti: tempat antri pasien, AC, kebersihan ruangan, serta fasilitas medis dan non medis merupakan fasilitas yang membuat nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan pasien ketika mendapat pelayanan.

Dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan pelayanan publik tersebut masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan mempermudah proses pelayanan.

2.1.2 Indikator- indikator *Tangible*

Menurut Parasuraman (2014: 149), menyatakan bahwa indikator yang dapat di gunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat di lihat dari lima dimensi pokok, yaitu :

1. Kemutakhiran peralatan dan teknologi, yaitu kelengkapan peralatan dan alat-alat teknologi yang canggih yang digunakan dalam menangani pasien.
2. Kondisi sarana, yaitu keadaan atau ketersediaan peralatan yang akan dipakai apakah memenuhi setiap kebutuhan pasien.
3. Kondisi SDM perusahaan, yaitu kemampuan atau skill yang baik yang dimiliki oleh tenaga kerja atau pegawai pada suatu perusahaan atau rumah sakit.
4. Keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan, yaitu adanya keseimbangan berbagai fasilitas fisik seperti fasilitas layanan perusahaan, perlengkapan peralatan serta sarana-sarana komunikasi dengan penampilan karyawan.

Pasien akan menggunakan keempat indikator tersebut untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsi nya terhadap jasa yang mereka terima. Berkaitan dengan keempat dimensi kualitas jasa tersebut, pihak rumah sakit harus bisa meramu dengan baik, bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan terhadap apa yang di berikan pihak rumah sakit kepada pasien.

2.1.3 Konsep *Tangible*

Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang di tekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi

lain, kinerja perusahaan dan kepuasan pasien merupakan satu kesatuan yang sulit untuk di pisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:152), ada lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai *tangible*, yaitu:

1. Gap persepsi manajemen, adalah perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen. Kesenjangan ini terjadi akibat kurang orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai pada temuan penelitian, kurangnya komunikasi antara pihak manajemen dan pelanggan, serta terlalu banyak nya tingkatan manajemen.
2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini terjadi antara lain: karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*) dan *teamwork*. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor konflik peran, kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus di kerjakannya, kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, sistem pengendalian dari atasan, kontrol yang dirasakan (*perceived control*), kerjasama sekelompok (*teamwork*).
4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan di pengaruhi pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian,

kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyak nya tingkatan manajemen.

5. Gap dalam pelayanan yang di rasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang di rasakan dan yang di harapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun jika yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Fasilitas juga termasuk bagian dari pelayanan. Fasilitas yang di sediakan sebaiknya lengkap dan berfungsi dengan baik, agar dapat memuaskan konsumen. Kemudian, fasilitas yang di sediakan sebaiknya yang bermanfaat, agar sesuai dengan kebutuhan konsumen. Adapun fasilitas di rumah sakit Adam Malik adalah:

1. Area Parkir Adanya tempat parkir di lingkungan rumah sakit membuat tamu/pasien nyaman.
2. Lobby Tempat menunggu bagi para tamu/pasien dalam menerima layanan dari resepsionis ataupun petugas Rumah Sakit.
3. Kamar sarana utama bagi pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur, lemari, kamar mandi, kipas angin atau AC, dan sebagainya. Pengukuran fasilitas dalam penelitian ini perlu di lakukan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah di sediakan dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan terhadap tamu/pasien.

2.2 *Responsiveness*

2.2.1 Pengertian *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) merupakan respon atau kesigapan pihak rumah sakit dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi: kesigapan tim medis dalam melayani pasien, kecepatan tim medis dalam menangani pasien, ketepatan tim medis dalam menangani administrasi dan penanganan keluhan pasien dengan baik. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien terlalu lama menunggu akan memunculkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pihak rumah sakit dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak di ketahuinya.

Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap di berikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat

membujuk, apabila hal tersebut secara jelas di mengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap di anggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Responsiveness*

Menurut Tjiptono (2014:180) faktor-faktor yang mempengaruhi *responsiveness* sebagai berikut:

1. Sikap Respe/Keramah-tamahan

Sikap respek/keramah-tamahan, merupakan ramah yang murah hati atau dermawan dan memberikan hiburan kepada tamu atau orang baru. Kadang-kadang sering digunakan untuk memberikan perlakuan istimewa terhadap tamu yang tinggal dan menggunakan fasilitas keramah-tamahan.

2. Keterlibatan Pasien Dalam Mengambil Keputusan

Keterlibatan pasien dalam mengambil keputusan merupakan keikut-sertaan pasien dalam mengambil sebuah keputusan yang akan diambil terhadap pasien untuk kedepannya. Dimana pihak rumah sakit juga memberikan kesempatan bagi pasien untuk mengambil sebuah tindakan / keputusan.

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

4. Kenyamanan dan Kebebasan Dalam Memilih Fasilitas

Kenyamanan dan kebebasan dalam memilih fasilitas merupakan sebuah keadaan yang dirasakan oleh setiap individu yang di mana merasa nyaman

dan di dasari atas sudut pandang yang di miliki oleh masing-masing individu yang ada.

2.2.3 Indikator-indikator *Responsiveness*

Menurut Antreas (dalam Lubis,2013:156) indikator-indikator *responsiveness* atau daya tanggap ada empat dimensi utama yaitu:

1. Informatif, yaitu pihak perusahaan harus mampu memberikan dan menyediakan informasi-informasi atau panduan mengenai keadaan maupun kondisi dari rumah sakit tersebut.
2. Kecepatan Pelayanan, yaitu pihak rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada saat pasien membutuhkan pelayanan pada saat genting.
3. Kesiediaan membantu, yaitu pihak rumah sakit harus bersedia membantu pasien dan harus dapat membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien untuk meningkatkan komunikasi terapeutik serta keikutsertaan pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapat kunjungan keluarga.
4. Sigap, yaitu pihak perusahaan harus mampu bertindak secara siap siaga dan memberikan asuhan selama pasien dirawat serta kecepatan perawat atau pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

2.3 Kepuasan Pasien

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Satrianegara (2014: 67) kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang

berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjek tersebut bisa berkurang dan bahkan menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrument penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.

Sedangkan menurut Koentjoro (2009:140) kepuasan pelayanan keperawatan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu, kinerja hasil (luaran klinis), dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena penilaian terhadap manfaat serta kenikmatan yang di peroleh lebih dari apa yang dibutuhkan atau di harapkan.

Dapat di simpulkan bahwa kepuasan pasien dapat terwujud dari pelayanan kesehatan keperawatan yang baik. Kualitas atau mutu pelayanan dapat dinilai secara tindakan ataupun sikap anggota tim medis dalam memberikan asuhan kepada semua pasien. Pasien akan menganggap suatu instasi itu baik jika mereka merasakan kepuasan dari hal rohani dan badani. Kepuasan pasien yang lainnya juga didapatkan dari perbincangan antar pasien yang menyebar luaskan tentang pelayanan keperawatan disuatu instasi yang baik dan memuaskan. Maka akan menimbulkan pandangan positif masyarakat kepada instansi dan tim medis tersebut.

2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Griffith Zahrotul (2008:114), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi 5 faktor yaitu:

1. Sikap dan pendekatan perawat dengan pasien yaitu di mana perawat yang berada di suatu instansi rumah sakit tertentu diuntut untuk bersikap ramah kepada pasien, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Pengetahuan dari perawat, yaitu pasien mendapatkan informasi aktual dan mudah di pahami oleh pasien dari keadaan real pasien.
3. Prosedur administrasi, yaitu pasien merasakan kemudahan dalam pelayanan administrasi rumah sakit dimana alurnya tidak berbelit-belit. Fasilitas yang di sediakan oleh rumah sakit, meliputi peralatan dan kebersihan lingkungan dan ruangan dimana pasien dirawat.
4. Keterampilan keperawatan, dalam memberikan asuhan kepada pasien, perawat harus terampil dan cekatan, sehingga pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan merasakan puas dengan kinerja keterampilan perawat.

2.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Pasien

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Menurut Buttle (2007:89) mengatakan model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan jasa yang di berikan meliputi empat dimensi penilaian sebagai berikut:

1. *Fulfilment*, yaitu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat. Dalam pelayanan keperawatan adalah waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan dari tenaga kesehatan.

2. *Pleasure*, yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat. Dimana *pleasure* di kaitkan dengan perasaan senang dan bahagia untuk layanan yang membuat pasien merasa aman dan nyaman.
3. *Relief rasa*, yaitu perasaan lega yang dirasakan oleh pasien setelah menerima pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit atau perawat sehingga rumah sakit tersebut dapat dipercaya atas kejelasan dalam memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepadapatient.
4. *Ambivalence*, yaitu gabungan pengalaman positif dan pengalaman negatif yang dirasakan pasien pada saat menerima pelayanan dari pihak rumah sakit atau perawat.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat peneliti simpulkan, bahwa kepuasan pasien dalam menggunakan layanan keperawatan dapat dilihat empat hal diatas yaitu: dari segi *fulfilment*, *pleasure*, *relief rasa*, dan *ambivalence*.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pedoman untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antar satu variabel penelitian dengan variabel penelitian lainnya. Adapun hasil dari penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

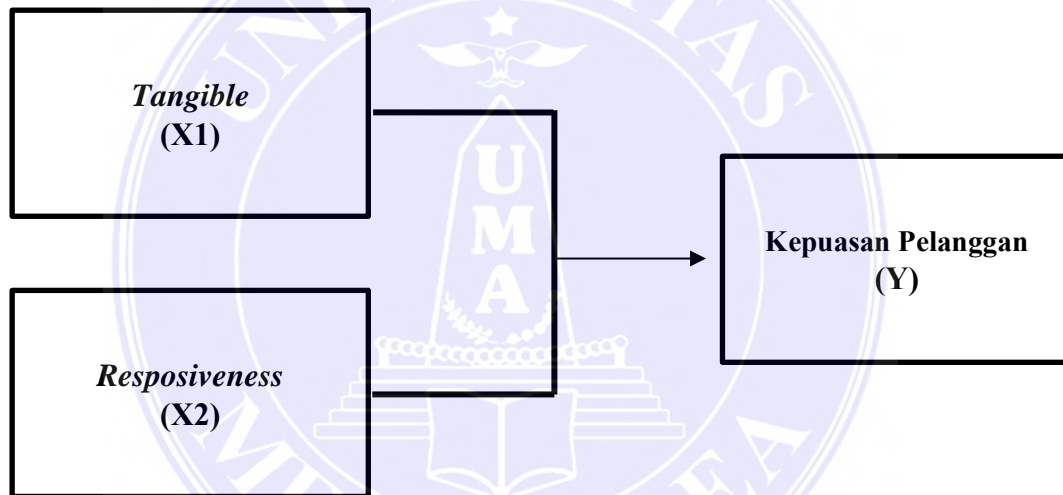
No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ratih hardiyati (2010)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (Villa Agrowisata Kebun The Pagilaran)	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (Villa Agro

			wisata Kebun The Pagilaran)
2	Adit Ama Kusuma Admaja (2011)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi pada tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor
3	Zafira (2014)	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Lion di Bandar Udara Mutiara SISAL- Jufri Palu	Bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Lion di Bandar Udara Mutiara SIS Al- Jufri Palu
4	Norhadi	Pengaruh <i>empathy</i> , <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di pemerintah desa	Penelitian ini memiliki hasil Bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara <i>empathy</i> , <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di pemerintah desa
5	Ratnah dan Muljadi	Pengaruh <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling balaraja kabupaten tangerang Banten	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling balaraja kabupaten tangerang Banten

2.5 Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan *tangible* dan *responsiveness* akan menentukan tingkat kepuasan pasien, artinya semakin berkualitas pelayanan dan fasilitas yang dirasakan oleh pasien akan meningkatkan kepuasan pasien pada rumah Sakit tersebut. Berdasarkan uraian teori dan penelitian sebelumnya maka hubungan antar variable penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka pemikiran diatas maka dapat di rumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik KotaMedan.

H2 : *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik Kota Medan

H3 : *Tangible* dan *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Umum Adam Malik Kota Medan



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2013:46) pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain. Jenis penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan secara linear antara variabel bebas yaitu *Tangible* dan *Responsiveness* dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Guna memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Tangible* Dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan” Maka penulis mengadakan penelitian yang berada di Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan Jalan Bunga Lau 17 Kemenangan Tani, Medan Tuntungan.

3.1.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Oktober sampai dengan Juni 2021 Dengan rincian waktu penelitian yang dijelaskan pada table berikut:

Tabel 3.1
Skedule Penelitian

No	Kegiatan	2020		2021	
		November- Desember		Maret-Mei	Juni
1	Penulisan proposal dan bimbingan				
2	Seminar Proposal				
3	Revisi Proposal				
4	Analisis Data				
5	Pembahasan Hasil				
6	Seminar Hasil				
7	Revisi Seminar Hasil				
8	Sidang Meja Hijau				

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:48) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Inap bulan maret di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan. Adapun populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan sebanyak 100 orang.

3.2.2. Sampel Jenuh

Menurut Sugiyono (2012:73) sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili) populasi yang di pilih untuk *study* tertentu,

dan anggota sampel adalah subjek atau peserta. Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode total sampling yaitu jumlah keseluruhan anggota populasi menjadi sample (Hidayat, 2009:14).

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada rawat inap pusat jantung terpadu rumah sakit Adam Malik yaitu sebanyak 100 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik berjumlah 100 orang responden.

3.3 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah untuk mengetahui pengertian terhadap variabel-variabel yang di teliti di dalam perusahaan maupun di lapangan, sehingga memudahkan di dalam penelitian.

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan	1. <i>Fulfilment</i> 2. <i>Pleasure</i> 3. <i>Relief Rasa</i> 4. <i>Ambivalence</i> Menurut Buttle (2007:89)	Skala Likert

	kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit.		
Tangible (X1)	<i>Tangible</i> adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pasien, dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan seperti bangunan fisik rumah sakit, fasilitasnya, hingga tampilan pegawai yang melayani.	1.Kemuthakiran Peralatan Teknologi 2.Kondisi Sarana 3.Kondisi SDM 4.Keselarasn Fasilitas Fisik Menurut Parasuraman (2014:149)	Skala Likert
Responsiveness (X2)	<i>Responsiveness</i> adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan.	1.Informatif 2.Kecepatan Pelayanan 3.Kesediaan Membantu 4.Sigap Menurut Antreas (dalam Lubis 2013:156)	Skala Likert

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang kuantitatif yaitu berupa data jawaban responden dari kuesioner yang akan di tabulasi kedalam bentuk angka-angka yang akan diolah menggunakan program SPSS versi 22.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang di gunakan adalah sumber data primer dan sekunder.

1. Sumber Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung pada objek penelitian pasien rawat inap di Pusat Jantung Terpadu rumah sakit Adam Malik dengan menyebarkan kuesioner yang kemudian masih harus diolah kembali untuk mendapatkan data yang akan di gunakan.
2. Sumber Data Sekunder yaitu data-data berupa jurnal-jurnal yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi yang di kumpulkan melalui media internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara:

1. Observasi (Pengamatan), yaitu suatu pengamatan dan pengumpulan data yang di lakukan secara langsung tentang masalah penelitian yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati pasien rawat inap jantung di rumah sakit Adam Malik.
2. Wawancara (*Interview*), yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pasien rawat inap jantung dan pihak-pihak yang terkait dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Adam Malik.
3. Studi pustaka, yaitu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan mencari buku-buku sebagai tambahan bahan referensi dalam penyempurnaan penelitian.
4. Kuisisioner (*Questioner*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang kemudian dibagikan kepada pasien rawat inap jantung rumah sakit Adam Malik dengan

pengukuran menggunakan skala *likert*, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi yaitu dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Skala *Likert*

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:110) teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis data yang diarahkan untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan, setelah data berhasil di kumpulkan maka langkah selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan metode statistik. Adapun teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Instrumen

Uji coba instrument adalah uji yang di gunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument sehingga dapat di ketahui secara pasti apakah layak atau tidak di gunakan untuk pengumpulan data pada pasien rawat inap jantung rumah sakit Adam Malik.

3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011:148) uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Dasar pengambilan keputusan yang di gunakan untuk menguji validitas butir angket adalah:

1. Jika $\text{sig} < 0.05$, maka pernyataan di nyatakan valid.
2. Jika $\text{sig} > 0.05$, maka pernyataan di nyatakan tidak valid.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Jogiyanto (2010: 110) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat di andalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach Alpha*. Metode ini di ukur berdasarkan skala *alpha cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu di kelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat di interprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d 0,20, berarti sangat tidak *reliable*
2. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d 0,40, berarti tidak *reliable*
3. Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d 0,60, berarti cukup *reliable*
4. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d 0,80, berarti *reliable*
5. Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat *reliable*

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017:60) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui dalam suatu model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

3.6.2.2 Uji Multikolineritas

Menurut Sugiyono (2012) uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah di temukan adanya korelasi dan hubungan antar variabel bebas dan model regresi. Korelasi diantara variabel bebas seharusnya tidak terjadi dalam model regresi yang baik. Cara mendeteksi multikolineritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) tinggi; dalam uji secara serempak (Ftest), variabel-variabel bebas secara serempak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat; tetapi dalam uji secara parsial (*t-test*), variabel-variabel bebas secara parsial banyak yang tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat, maka hal ini mengindikasikan terjadinya multikolinieritas.
2. Melihat nilai toleransi (*Tolerance*) VIF dengan kriteria uji sebagai berikut: Jika toleransi = 0,10 dan VIF = 10: terjadi multikolinieritas. Jika toleransi > 0,10 dan VIF < 10: tidak terjadi multikolinieritas.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang wajib terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat di lihat dari ketentuan berikut ini:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang merangkum pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Menurut Malhotra (2012:551) metode regresi merupakan suatu analisis yang mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Penggunaan

metode analisis regresi bisa di gunakan untuk memutuskan bagaimanakah pengaruh variabel-variabel independen (*tangible* dan *responsiveness*) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat suatu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana. Sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut persamaan variabel regresi linier berganda. Regresi ini berguna untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus yang di gunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel bebas *tangible* (X1) dan *responsiveness* (X2) dengan variabel terikat kepuasan pasien (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien dari variabel-variabel bebas

X1 = *Tangible*

X2 = *Responsiveness*

a = Konstanta

e = eror atau variabel pengganggu

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji t (Secara Parsial)

Menurut Nugroho (2006: 129) uji t bertujuan untuk menguji secara *statistic* apakah koefisien regresi dari masing-masing variabel *tangible* dan

responsiveness yang dipakai secara terpisah berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel kepuasan pasien.

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antar variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$). Kriteria pengujiannya adalah :

1. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis di tolak. Hipotesis di tolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis di terima. Hipotesis di terima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.4.2 Uji F (Secara Simultan)

Tujuan di lakukan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variable *tangible* dan *responsiveness* mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Berikut adalah langkah-langkah dalam pengujiannya.

1. Menentukan F hitung untuk menentukan F hitung, kita dapat melihat hasil output spss pada table *Anova* kolom F.

Menentukan F hitung untuk menentukan F tabel, kita dapat mencarinya dengan df

$1 = \text{jumlah variabel} - 1$, $df 2 = \text{jumlah data} - \text{jumlah variabel independen} - 1$.

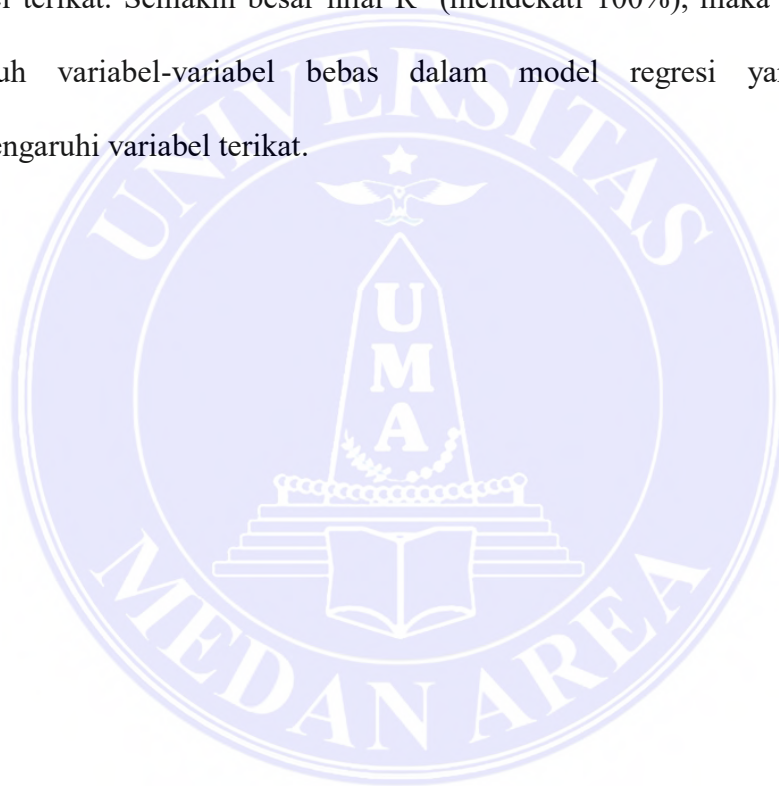
Kemudian tinggal kita nilainya pada table distribusi F.

2. Kaidah Pengujian jika, F hitung $< F$ table maka H_0 di terima dan H_a di tolak jika, F hitung $> F$ table maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3. Membandingkan F table dengan F hitung Tingkat signifikan yang di gunakan adalah 0.05 ($\alpha=5\%$) a Jika signifikansi > 0.05 maka H_0 di terima. Jika signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak.

3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinan (R^2) di gunakan untuk mengetahui sejauh mana besar keragaman yang dapat di terangkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 100%), maka semakin besar pengaruh variabel-variabel bebas dalam model regresi yang di pakai mempengaruhi variabel terikat.





BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel *Tangible* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUP H. Adam Malik. Pelayanan dalam bentuk tangible yang di berikan kepada pasien rawat inap jantung pada rumah sakit Adam Malik sangatlah baik, dimana pihak RSUP H. Adam Malik menyediakan fasilitas-fasilitas yang lengkap seperti full AC, kamar mandi yang bersih , tempat area parkir yang luas serta perlengkapan pasien dan obat-obatnya lengkap. Hal ini

membuat pasien RSUP H. Adam Malik merasa puas atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak rumah sakit. Di mana semakin baik *tangible* yang di berikan kepada pasien rumah sakit, maka dapat menciptakan suasana rumah sakit yang nyaman, aman dan tenang serta akan membuat reputasi rumah sakit menjadi bagus di mata masyarakat mengenai pelayanannya sehingga pasien tidak hanya merasa puas namun juga dapat menciptakan loyalitas yang tinggi.

2. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel *Responsiveness* pada RSUP H. Adam Malik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap jantung RSUP H. Adam Malik. Di mana pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP H. Adam Malik dalam bentuk *responsiveness* kepada pasien juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari respon, tanggapan, kesediaan dan kesiagaan yang menjadi kunci utama dalam rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh pihak RSUP H. Adam Malik. Semakin baik *responsiveness* yang diberikan kepada pasien, maka akan semakin tinggi pulak kepuasan yang di rasakan oleh pasien atas pelayanan yang mereka terima. Selain itu dengan adanya *tangible* tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan namun terciptanya suasana yang tenang dan pasien pun merasa bahagia dan hasrat buat sembuh pun menjadi tinggi.

3. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan variabel *tangible* dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari *tangible* dan *responsiveness* yang diberikan oleh pihak RSUP H. Adam Malik sangat memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik. Dengan adanya *tangible* dan *responsiveness* yang baik, dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi pasien RSUP. Selain itu dengan terpenuhinya rasa kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, membuat citra RSUP H. Adam Malik menjadi lebih baik dan dapat memberikan kepercayaan yang tinggi dikalangan masyarakat yang akan berobat di rumah sakit tersebut khususnya di pusat jantung terpadu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan diatas mengenai pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan, dapat di ajukan beberapa saran yang dapat di gunakan untuk di jadikan bahan pertimbangan oleh berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Pihak RSUP H. Adam Malik

- a. Perawat di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan di harapkan lebih baik lagi dalam menyelesaikan segala macam tugas nya dalam merawat pasien dan mengerahkan segala kemampuan untuk memaksimalkan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan.
- b. Menjaga rasa empati terhadap pasien serta meningkatkan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan-keluhan dari pasien.
- c. Lebih memperhatikan fasilitas area parkir rumah sakit agar pengunjung merasa nyaman berada di rumah sakit Adam Malik Kota Medan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini pada masa yang akan datang, melalui penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana *tangible* dan *responsiveness* dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan subjek yang berbeda, dikarenakan minimnya penelitian yang dilakukan dengan variabel ini sebelumnya. Oleh karena itu Pusat terpadu rumah sakit Adam Malik Kota Medan di harapkan agar terus berkembang untuk dapat bertahan dalam di namisnya dunia kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Bayumedia
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Cetakan keempat.
- Juliyanto. 2010. *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien Prinsip Dan Praktek Surabaya*.
- Koentjoro Wuryati. 2009. *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Yang Syari'ah Pemegang Polis asuransi*. *Jurnal Ekobis*. Vol.10. No 2.
- Lubis, M. Saleh. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. *E-jurnal Apresiasi Ekonomi*. Volume 1. No 2. STIE Yayasan Pendidikan Pasaman.
- Malhotra, Nareshk dan David F. Briks. 2012. *Marketing Research: An Applied Approach Europea Edition*. Harlow. England.
- Nugroho, Bhuono, Agung. 2006. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Parasuraman, R. 2014. *Delivering Quality service*. The Free Press New York.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Handani. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa*. Salemba empat. Jakarta.
- Satrianegara. 2014. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Layanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Andi Cetakan: Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Andi. Cetakan: Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D CV Alfabeta: Bandung*.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Zahrotul. 2008. *Kepuasan Pasien dan pelayanan Perawat*. [Http:// roc.uii. Ac. Id](http://roc.uii.ac.id).

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *TANGIBLE* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSAT JANTUNG TERPADU RUMAH SAKIT ADAM MALIK KOTA MEDAN

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pasien Rawat Inap Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik

Medan Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi syarat menyelesaikan program studi S1, saya selaku mahasiswi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi. Adapun judul skripsi yang saya ambil adalah “**Pengaruh *Tangible* Dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan**”.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti mohon dengan hormat agar Bapak/Ibu/Saudara dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pernyataan berdasarkan keadaan yang sebenarnya. Peneliti tidak akan mempublikasikan jawaban yang diberikan dan menjamin kerahasiaan jawaban sesuai dengan kode etik penelitian ilmiah, karena data tersebut hanya digunakan dalam penelitian ini.

Terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat Saya,

NURBANGKIT TAMBA

NPM. 178320274

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/6/22

IDENTITAS PRIBADI RESPONDEN

1. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Usia : Tahun
3. Jenis kelamin : (L/P)

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Pilihlah jawaban pada kolom yang telah tersedia dengan memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda.

- a. SANGAT SETUJU = SS
- b. SETUJU = S
- c. NETRAL = N
- d. TIDAK SETUJU = TS
- e. SANGAT TIDAK SETUJU = STS

Daftar Pertanyaan

TANGIBLE (X1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Sejauh ini saya mendapatkan pelayanan yang sangat sesuai dari rumah sakit adam malik					
2	Saya menyenangi pelayanan yang tepat waktu, dan sikap simpatik yang cenderung tinggi.					
3	Pelayanan pasien memiliki akurasi yang tinggi dari pihak rumah sakit.					
4	Saya yakin rumah sakit adam malik medan memiliki pelayanan yang tepat dan menyampaikan informasi yang jelas kepada pihak pasien.					
5	Saya yakin sejauh ini pihak rumah sakit adam malik melayani pasien dengan cara yang sopan dan ber <i>attitude</i>					

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 18/6/22

6	Saya percaya pihak rumah sakit adam malik menyediakan jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) untuk pasien.					
7	Kesediaan pihak rumah sakit untuk memenuhi keinginan pasien dengan baik.					
8	Pihak rumah sakit adam malik medan memperhatikan dan memahami lingkungan rumah sakit dan pasien dengan sungguh-sungguh					

RESPONSIVENESS (X2)

N O	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pihak rumah sakit memberikan fasilitas yang layak dan sikap yang ramah tamah kepada pasien rawat inap.					
2	Pihak rumah sakit memberikan kesempatan untuk pasien mengambil sebuah keputusan dan tidak di lakukan hanya sebelah pihak.					
3	Saya percaya bahwa pihak rumah sakit menciptakan komunikasi dan kerjasama yang baik untuk memenuhi kebutuhan pasien					
4	Rumah sakit adam malik medan memberikan kenyamanan kepada pasien rawat inap.					
5	Rumah sakit adam malik medan memberikan kebebasan kepada pasien memilih fasilitas apa yang pasien butuhkan.					

KEPUASAN PASIEN (Y)

N O	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya yakin sejauh ini pihak rumah sakit selalu memberikan pelayanan cepat yang sesuai dengan harapan pasien.					
2	Pihak rumah sakit menyediakan pelayanan yang lebih kompeten dibanding yang lain.					
3	Pihak rumah sakit menyediakan jaminan kepercayaan yang aman terhadap pasien (informasi tentang obat pasien).					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan rumah sakit adam malik medan.					
5	Pihak rumah sakit menyediakan tenaga kerja yang memiliki rasa empati yang tinggi untuk pasien.					
6	Pihak rumah sakit menyediakan tempat yang nyaman untuk pihak keluarga pasien.					
7	Saya sangat menyukai ketersediaan perawat yang memberikan asuhan dan pelayanan sesuai kebutuhan pasien.					
8	Saya merasa pihak rumah sakit menyediakan sarana dan fasilitas fisik yang sesuai.					

Lampiran 2

Uji Instrumen

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Sig(2-Tailed)	Keterangan
<i>TANGIBLE</i>	P1	0,755	0,000	Valid
	P2	0,736	0,000	Valid
	P3	0,768	0,000	Valid
	P4	0,726	0,000	Valid
	P5	0,708	0,000	Valid
	P6	0,768	0,000	Valid
	P7	0,756	0,000	Valid
	P8	0,756	0,000	Valid
<i>RESPONSIVENESS</i>	P9	0,903	0,000	Valid
	P10	0,917	0,000	Valid
	P11	0,923	0,000	Valid
	P12	0,913	0,000	Valid
	P13	0,910	0,000	Valid
KEPUASAAN PASIEN	P14	0,723	0,000	Valid
	P15	0,826	0,000	Valid
	P16	0,826	0,000	Valid
	P17	0,782	0,000	Valid
	P18	0,807	0,000	Valid
	P19	0,784	0,000	Valid
	P20	0,730	0,000	Valid
	P21	0,784	0,000	Valid

Uji Realibilitas

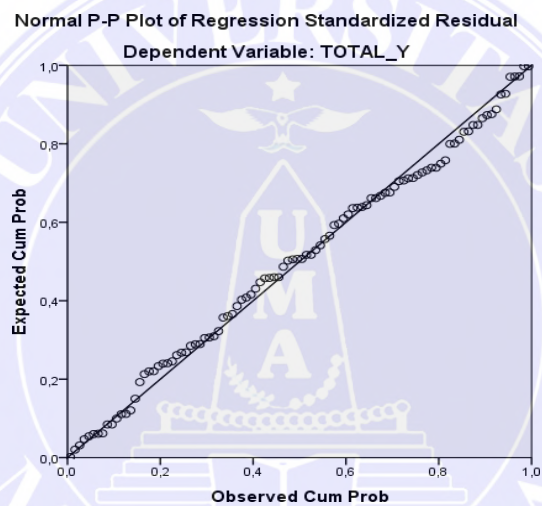
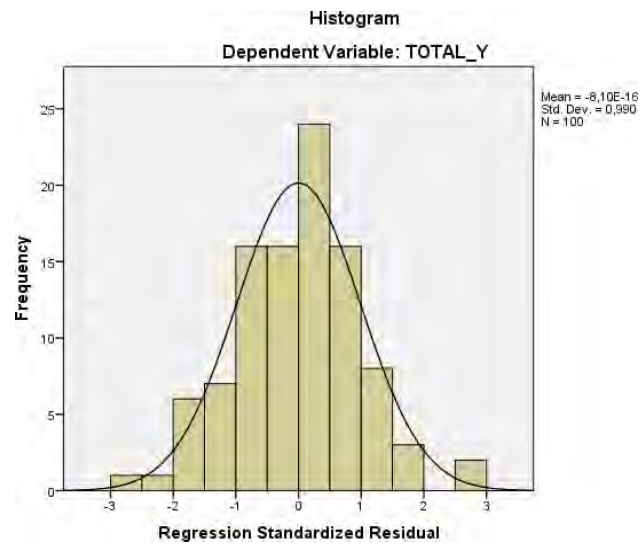
Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
<i>Tangible</i>	0,780	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,828	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,786	Reliabel

Lampiran 3

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

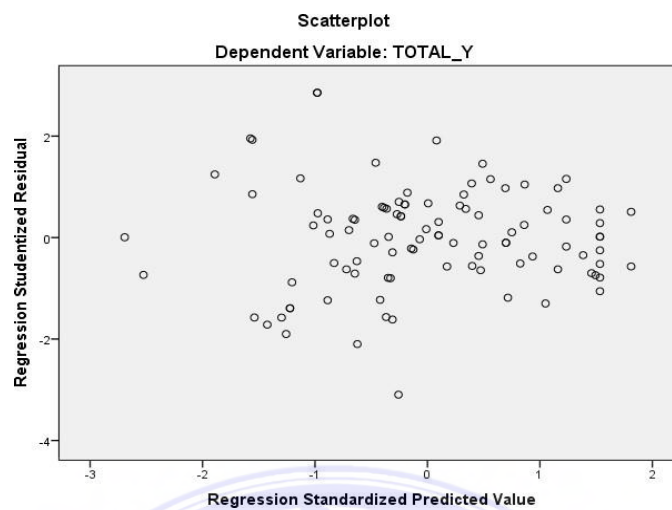
	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	
<i>Mean</i>	,0000000
<i>Std. Deviation</i>	3,76183605
<i>Most Extreme Differences</i>	
<i>Absolute</i>	,060
<i>Positive</i>	,060
<i>Negative</i>	-,051
<i>Test Statistic</i>	,060
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	,200 ^{c,d}



2. Uji Multikolonieritas

Model	Colienarity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Tangible	0,570	2, 207
Responsiveness	0,430	2, 469

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 4

Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

ANOVA^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,106	2,410		1,704	0,092
TOTAL_X1	0,711	0,084	0,625	8,500	0,000
TOTAL_X2	0,318	0,101	0,231	3,138	0,002

2. Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1787,370	2	893,685	61,876	0,000 ^b
Residual	1400,990	97	14,443		
Total	3188,360	99			

3. Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,106	2,410		1,704	0,092
Tangible	0,711	0,084	0,625	8,500	0,000
Responsiveness	0,318	0,101	0,231	3,138	0,002

4. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,749 ^a	0,561	0,552	3,800

Lampiran 6

Dokumentasi Penelitian








Lampiran 7

Surat Izin Riset

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Sialim No. 2 Medan Estate Telp (061) 7566070, 7360100, 7364300, 7366700, Fax (061) 7566096
Kampus II : G. Sei Selayan No. 73A/II Setia Hati No. 17B Medan Telp (061) 8225602, 8302995, Fax (061) 8226377
Email : info@medanarea.ac.id | website@medanarea.ac.id | email@medanarea.ac.id

Nomor : 2021/FEB FEB.1/01.1/11/2021 11 Februari 2021
Lamp. :
Perihal : **Izin Research / Survey**

Kepada, Yth Pimpinan
Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan

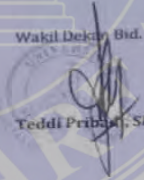
Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan,
mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : NURBANGKIT TAMBA
N P M : 178320274
Program Studi : MANAJEMEN
Judul : Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan

Untuk diberi izin Research / Survey di Instansi yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bid. Akademik

Teddi Prihatni, SE, M. Si

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa yhs
4. Pertinggal

Lampiran 8

Surat Telah Selesai Riset

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT H. ADAM MALIK
 Jl. Bunga Lau No. 17 Medan Tuntungan KM. 12 Kotak Pos. 246
 Telp. (061) 8360361 - 83600405 - 8360143 - 8360341 - 8360051 - Fax. (061) 8360255
 Web: www.rsham.co.id Email: admin@rsham.co.id
 MEDAN - 20136

SURAT KETERANGAN
 Nomor : LB.02.01.XV.III.2.2.2/1732/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Drs. Jintan Ginting, Apt, M.Kes
 N I P : 196312031996031001
 Jabatan : Direktur SDM, Pendidikan dan Umum
 RSUP H. Adam Malik
 Alamat : Jln.Bunga Lau No.17 Medan

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Nurbangkit Tamba
 N I M : 178320274
 Institusi : Universitas Medan Area
 Judul : Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap
 Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pusat Jantung Terpadu
 RSUP H. Adam Malik

Benar telah selesai melaksanakan penelitian dan telah mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku di RSUP H. Adam Malik.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

9 Juni 2021
 Direktur SDM, Pendidikan dan Umum

Drs. Jintan Ginting, Apt, M.Kes
 NIP. 196312031996031001