

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KESEHATAN KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**TESIS**

**OLEH :**

**RIZKY AZHARI SIREGAR  
NPM: 181804077**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/6/22

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)23/6/22

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KESEHATAN KANTOR CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister  
Psikologi Pada Program Studi Magister Psikologi Program  
Pascasarjana Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**RIZKY AZHARI SIREGAR  
NPM: 181804077**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
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 23/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)23/6/22

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan**

**Nama : Rizky Azhari Siregar**

**NPM : 181804077**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH**



**Dr. M. Rajab Lubis, MS**

**Ketua Program Studi**

**Magister Psikologi**



**Prof. Dr. Risydah Fadilah, M.Psi, Psikolog**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS**

**Telah Diuji Pada Tanggal**

**18 Februari 2022**

**Nama : Rizky Azhari Siregar**

**NPM : 181804077**

**Panitia Penguji Tesis:**

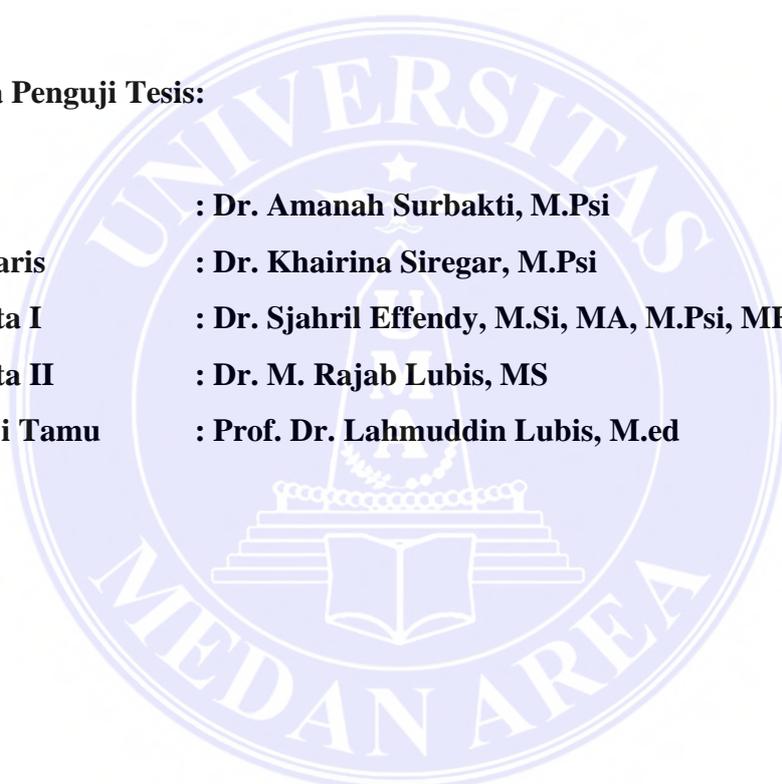
**Ketua : Dr. Amanah Surbakti, M.Psi**

**Sekretaris : Dr. Khairina Siregar, M.Psi**

**Anggota I : Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH**

**Anggota II : Dr. M. Rajab Lubis, MS**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.ed**



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 27 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Rizky Azhari Siregar

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

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Azhari Siregar  
NPM : 181804077  
Program Studi : Magister Psikologi  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

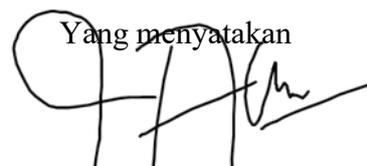
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL  
KESEHATAN KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



Rizky Azhari Siregar

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Peneliti membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dan para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 27 Oktober 2021

Peneliti



Rizky Azhari Siregar

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan”.

Dalam penyusunan Tesis ini Peneliti telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan., M.Eng., M.Sc
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS
3. Ketua Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area, Prof. Dr. Risydah Fadilah, M.Psi, Psikolog
4. Komisi Pembimbing Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH dan Dr. M. Rajab Lubis, MS
5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah mengajarkan peneliti banyak hal mengenai Psikologi selama peneliti berkuliah.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Magister Psikologi Universitas Medan Area yang juga banyak membantu peneliti dalam urusan administrasi.

7. Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan Ibu dr. Lenny Marlina yang sudah memberikan izin melakukan penelitian.
8. Kedua Orang tua Kurnia Maphilindo Siregar dan Musalmah, Abangku dr. Fadil Ahmad Halomoan Siregar dan keluarga besar yang tidak mungkin disebutkan satu – persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.



## ABSTRAK

Rizky Azhari Siregar. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Bidang Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Magister Psikologi Universitas Medan Area. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empirik hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Populasi dalam penelitian ini adalah 875 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *accidental sampling* berjumlah 88 orang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen yang digunakan adalah angket kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan yang telah valid dan reliabel. Penelitian ini dianalisis dengan uji analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dilihat dari Koefisien ( $R_{x_1y}$ ) = 0.582 dengan  $p < 0.000 < 0.050$ . Kontribusi kualitas pelayanan dengan fasilitas dilihat dari nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.339 atau sebesar 33.9%. (2) Ada hubungan positif yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan yang di koefisien ( $R_{x_2y}$ ) = 0.828 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ . Kontribusi antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan dilihat dari nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.685 atau sebesar 68.5%. (3). Ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan dilihat dari nilai koefisien ( $R_{x_1x_2y}$ ) = 0.840 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ . Kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan dilihat dari nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) = 0.706 atau sebesar 70.6%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

Rizky Azhari Siregar. *Relationship of Service Quality and Facilities with Customers Satisfaction* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan. *Master of Psychology Medan Area University*. 2018.

*This study aims to find out empirically the relationship between the quality of services and facilities with customer satisfaction of the Health Social Security Administering Body at the Padangsidempuan Branch Office. The population in this study were 875 people. Sampling in this study with accidental sampling technique found 88 people. The research uses a quantitative approach. The instrument used is a valid and reliable questionnaire on service quality, facilities and customer satisfaction. This research was analyzed by using multiple regression analysis. The results showed that: (1) There is a significant positive relationship between service quality and customer satisfaction seen from the coefficient ( $R_{x1y}$ ) = 0.582 with  $p$  0.000 < 0.050. The contribution of service quality with facilities is seen from the coefficient of determination ( $R^2$ ) = 0.339 or 33.9%. (2) There is a significant positive relationship between facilities and customer satisfaction with coefficient ( $R_{x2y}$ ) = 0.828 with  $p$  = 0.000 < 0.050. The contribution between facilities and customer satisfaction is seen from the coefficient of determination ( $R^2$ ) = 0.685 or 68.5%. (3). There is a significant positive relationship between service quality and facilities with customer satisfaction seen from the coefficient value ( $R_{x1x2y}$ ) = 0.840 with  $p$  = 0.000 < 0.050. The contribution of service quality and facilities to customer satisfaction is seen from the coefficient of determination ( $R^2$ ) = 0.706 or 70.6%.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Customers Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Kepuasan Pelanggan.....	14
1. Defenisi Kepuasan Pelanggan .....	14
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	15
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	18
4. Indikator Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20

5. Ciri-ciri Konsumen yang Puas .....	20
B. Kualitas Pelayanan .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Kualitas Pelayanan .....	24
4. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	27
C. Fasilitas .....	28
1. Pengertian Fasilitas .....	28
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas .....	29
3. Indikator-Indikator Fasilitas .....	31
D. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
E. Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan .....	34
F. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	35
G. Penelitian Terdahulu .....	37
H. Kerangka Konseptual .....	41
I. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Desain Penelitian .....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
C. Identifikasi Variabel Penelitian .....	44

D. Defenisi Operasional .....	44
E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
1. Populasi .....	45
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
1. Skala Kepuasan Pelanggan .....	47
2. Skala Kualitas Pelayanan .....	48
3. Skala Fasilitas .....	49
G. Prosedur Penelitian .....	51
H. Validitas dan Reliabilitas .....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas .....	52
I. Uji Asumsi Klasik .....	53
1. Uji Normalitas .....	53
2. Uji Linieritas .....	53
J. Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Orientasi Kancan .....	55
B. Pelaksanaan Penelitian .....	56
1. Persiapan Administrasi .....	56
2. Persiapan Alat Ukur .....	57
a. Skala Kepuasan Pelanggan .....	57
b. Skala Kualitas Pelayanan .....	58
c. Skala Fasilitas .....	58

C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan	
Pelanggan .....	59
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas	
Pelayanan .....	60
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Fasilitas .....	62
D. Uji Asumsi Klasik .....	63
1. Uji Normalitas .....	63
2. Uji Linieritas .....	64
E. Analisis Regresi Berganda .....	65
F. Pengujian Hipotesis .....	66
G. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	69
1. Mean Hipotetik.....	69
2. Mean Empirik .....	69
3. Kategorisasi .....	69
H. Pembahasan .....	73
1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	
Pelanggan .....	74
2. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan .....	77
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan	
Kepuasan Pelanggan .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1. Simpulan .....	85
5.2. Saran .....	86

**DAFTAR PUSTAKA ..... 88**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Penelitian .....	47
Tabel 2	: Distribusi Aitem Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Penelitian .....	49
Tabel 3	: Distribusi Aitem Skala Fasilitas Sebelum Penelitian .....	50
Tabel 4	: Uji Validitas Aitem Skala Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 5	: Uji Reliabilitas Aitem Skala Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 6	: Uji Validitas Aitem Skala Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 7	: Uji Reliabilitas Aitem Skala Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 8	: Uji Validitas Aitem Skala Skala Fasilitas .....	62
Tabel 9	: Uji Reliabilitas Aitem Skala Skala Fasilitas .....	62
Tabel 10	: Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	63
Tabel 11	: Hasil Perhitungan Uji Linieritas .....	64
Tabel 12	: Analisis regresi Berganda Coefficients.....	65
Tabel 13	: Matrik Intekorelasional Analisis Regresi Correlations.....	67
Tabel 14	: Model Summary Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 15	: Rangkuman Perhitungan Analisis Regresi Berganda .....	68
Tabel 16	: Interpretasi Kekuatan Hubungan Antar Variabel .....	68
Tabel 17	: Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .....	71
Tabel 18	: Kategorisasi Kepuasan Pelanggan .....	71
Tabel 19	: Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 20	: Kategori Fasilitas .....	72

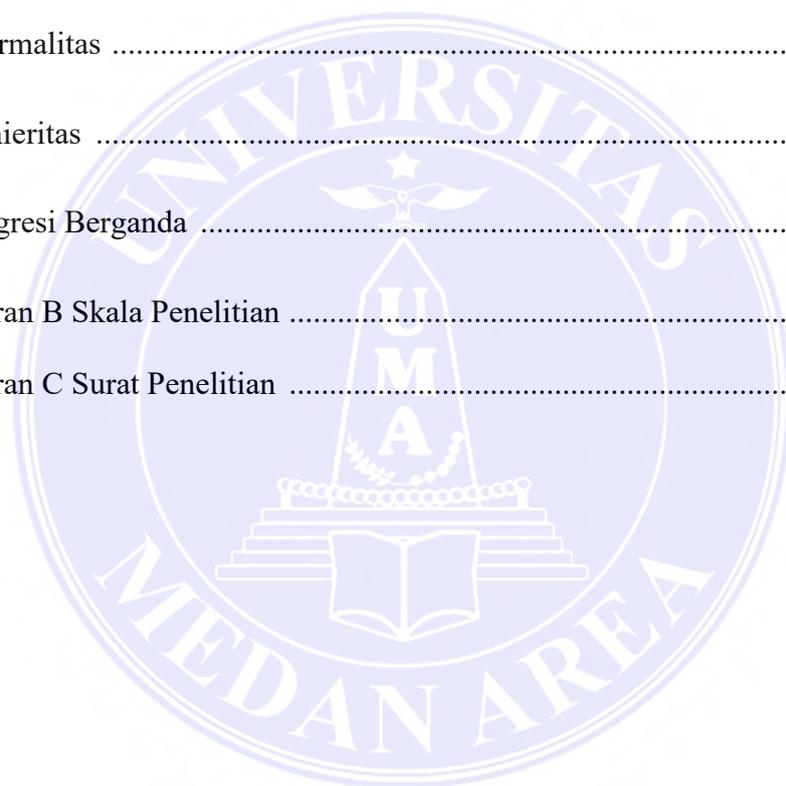
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Konseptual .....	41
----------	-----------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A .....	91
1. Data Tryout .....	92
2. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	95
Uji Normalitas .....	107
Uji Linieritas .....	109
Uji Regresi Berganda .....	117
Lampiran B Skala Penelitian .....	144
Lampiran C Surat Penelitian .....	150



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Negara harus menjamin pemenuhan hak dan kebutuhan dasar setiap warga negaranya yang merupakan amanat dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga, karena itu akses terhadap pelayanan tersebut dijamin oleh negara, tanpa adanya diskriminasi, tanpa melihat status sosial ekonomi, tanpa membeda-bedakan ras ataupun agama, ataupun ciri-ciri subjektif lainnya. Setiap orang berhak atas jaminan sosial agar sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang terkandung di dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, sesuai dengan Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab

pemerintah yang kemudian direliasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara. Program jaminan kesehatan tersebut diselenggarakan oleh sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung ke Presiden, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat. Kelangsungan hidup sebuah lembaga dalam penyelenggaraan kesehatan di masyarakat, diperlukan upaya peningkatan pembangunan di bidang kesehatan. Dalam hal ini pemerintah mempunyai fungsi dan tanggung jawab agar tujuan pemerintah di bidang kesehatan dapat mencapai hasil yang optimal melalui penempatan tenaga, sarana, dan prasarana baik dalam hitungan jumlah (kuantitas) maupun mutu (kualitas).

Asuransi milik pemerintah BPJS memberikan mekanisme yang dapat meningkatkan keterjangkauan fasilitas kesehatan. Jangkauan fasilitas kesehatan diperluas hingga mampu melayani kalangan masyarakat menengah kebawah dan tidak hanya masyarakat menengah keatas, seperti persepsi masyarakat yang menganggap fasilitas kesehatan tidak terjangkau karena kesulitan ekonomi. Dengan demikian BPJS dapat memenuhi asas pemerataan kesehatan bagi masyarakat. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Implementasi Jaminan

Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sistem kesehatan di setiap negara sangat bervariasi, tapi memiliki satu tujuan sama yakni untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Setiap negara maju dan berkembang mempunyai kelebihan dan kelemahan masing-masing dari setiap sistem kesehatan yang diterapkan. Sistem kesehatan yang lampau hingga kini di setiap negara mengalami perubahan yang lebih baik. Setiap pemerintahan negara berkembang maupun negara maju berusaha untuk bisa *mengcover* asuransi kesehatan bagi masyarakatnya. Sistem pembiayaan kesehatan di tiap negara juga berbeda, hal ini dikarenakan di setiap negara mempunyai perbedaan karakteristik penduduk, pemasukan negara, ekonomi, dan geografis yang sangat berpengaruh. Negara berkembang dan negara maju banyak mengalami berbagai tantangan dalam membangun sistem kesehatan yang kuat dan handal. Sistem kesehatan di negara maju terlihat lebih baik dibanding dengan negara berkembang. Hal ini dapat dilihat dari status kesehatan masyarakat dan permasalahan kesehatan. Sistem Kesehatan Nasional (SKN) di Indonesia sudah mampu memberikan peningkatan status kesehatan masyarakat Indonesia dari tahun ke tahun. Namun masih diperlukan upaya percepatan indikator kesehatan dalam rangka mengejar ketertinggalan dari negara lain. Salah satu permasalahan di Indonesia seperti masih kurangnya tenaga kesehatan, akses pelayanan kesehatan yang kurang merata, pembiayaan kesehatan yang tidak *tercover* dengan baik, fasilitas yang kurang lengkap menjadi permasalahan dalam sistem kesehatan di Indonesia.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya agar mereka puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Menurut Kotler (2003), perusahaan memang sudah seharusnya berusaha untuk membangun konsumen-konsumen yang setia, dengan beberapa hal yaitu menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2013) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Menurut Tse dan Willton (dalam Tjiptono 2005) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah reaksi konsumen terhadap kinerja suatu perusahaan atau produk dengan melakukan perbandingan antara harapan sebelumnya dengan hasil nyata kinerja perusahaan atau produk tersebut setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangunnya. Apabila hasil yang dicapai dari produk atau jasa dapat mencapai atau melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas.

Namun dalam membangun dan mempertahankan kepuasan konsumen tidaklah mudah. Apabila hasil yang dicapai tidak dapat memenuhi harapan konsumen artinya kepuasan konsumen belum dapat tercapai, dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon konsumen setelah menerima jasa. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki konsumen. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama sebagai tolak ukur daya saing perusahaan. Kepuasan yang diterima oleh konsumen tentunya didasarkan pada berbagai faktor yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004). Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. (Setiawan 2014).

Pentingnya kualitas pelayanan karena adanya pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan datang kembali atau merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke tempat yang sama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Setyawaty (2017) dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada M-one Hotel & Entertainment”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utama (2003) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam rangka mempertahankan suatu bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2008).

Colgate dan Danaher (dalam Lupiyoadi, 2014) melakukan riset yang mereka lakukan berhasil memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik. Pentingnya kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal & Bitner, 2003).

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan

pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2004).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009). Sedangkan Menurut Lupyoadi, (2008) fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja. Sedangkan menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan

eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dharmawan dan Kristianingsih (2018) yaitu secara parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pelangi Malang. Selain itu, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pelangi Malang. Dengan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi salah satu alasan pelanggan memilih Hotel Pelangi Malang. Penelitian yang dilakukan oleh Auli Lucky Yuariansyah (2013) juga mendukung bahwa pengaruh persepsi kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara baik secara simultan maupun secara parsial. Hal ini berarti penetapan kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas memiliki peran yang penting atau krusial dalam menunjang kepuasan pelanggan pengguna bus PO. Muji Jaya, dengan semakin baiknya kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas yang diterapkan bus PO. Muji Jaya. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ninik Srijani dan Hidayat (2018) tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas yang tersedia, secara langsung atau tidak langsung akan menimbulkan kepuasan dari pelanggan.

Fenomena kurangnya kepuasan pelanggan terlihat pada beberapa pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dalam memberikan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harusnya memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Petugas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan dinilai berbagai pihak masih kurang maksimal kinerjanya saat memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal tersebut muncul dalam survey awal penelitian ini dengan mewawancarai beberapa konsumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di dapat sebanyak lebih dari 20 komentar merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga banyak peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mengeluhkan dengan sistem pelayanan yang diterapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Setiap anggota penggunaannya memiliki perspektif yang berbeda mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada. Hal tersebut disampaikan oleh salah satu responden LS dari hasil wawancara awal mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mengeluhkan sulitnya persyaratan mendaftar sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, proses administrasi terkadang lama, kurangnya jumlah petugas dalam melayani dan menunggu antrian yang terlalu lama baru dilayani. Wawancara lain juga dilakukan pada responden MA didapatkan informasi bahwa kurangnya

fasilitas minimnya kursi diruangan tunggu kantor cabang dan kurangnya sarana informasi terkait pelayanan serta sering mengalami gangguan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk pelayanan dan anal lainnya seperti *Call Centre*. Dalam kasus ini, masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sehingga masyarakat mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kurang baik.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah indikator utama dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas, sedangkan sikap petugas terhadap konsumen juga akan berdampak terhadap kepuasan konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti menganggap penting untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan”.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang berkenaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Beberapa konsumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memberikan sebanyak lebih dari 20 komentar merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas.
3. Pelanggan mengeluhkan sulitnya persyaratan mendaftar sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, proses administrasi terkadang lama, kurangnya jumlah petugas dalam melayani dan menunggu antrian yang terlalu lama baru dilayani.
4. Kurangnya fasilitas seperti minimnya kursi diruangan tunggu kantor cabang dan kurangnya sarana informasi terkait pelayanan serta sering mengalami gangguan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk pelayanan dan kanal lainnya seperti *Call Centre*.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan?

2. Apakah ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui hubungan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan.

## E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, diantaranya:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk memperkaya dan memberikan sumbangan pemikiran ilmu pengetahuan di bidang psikologi khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada perusahaan serta para karyawan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kepuasan Pelanggan

##### 1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson, 2004). Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Oliver (Tjiptono, 2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi, 2001) antara lain:

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang

diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self *esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.

- e. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Menurut Irawan (2002), faktor – faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- c. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- d. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut Gaspersz dalam (Nasution, 2005) adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi

dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.

- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogianya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya.

### **3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler (2009) ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) menyediakan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.

## 2. *Ghost Shopping (Mystery shopping)*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing. kemudian melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk, mengamati dan menilai cara penanganan yang lebih baik

## 3. *Lost customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan. Perusahaan berusaha untuk mengamati apa yang menyebabkan pelanggan berpindah ke produk atau jasa lain.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan.

Survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut :

### a. *Directly reported satisfaction.*

Melakukan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan.

### b. *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

*c. Problem analysis*

Pelanggan supaya untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberika saransaran perbaikan.

*d. Importance-performanca analysis.*

Responden agar menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

#### **4. Indikator Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2006), indikator mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan
3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan

#### **5. Ciri-ciri Konsumen yang Puas**

Kotler (2005: 57) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

- a. Loyal Terhadap Produk Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
- b. Adanya Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut Yang Bersifat Positif Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2005). Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan

berakhir pada persepsi pelanggan (Wisnalmawati, 2005). Menurut Tjiptono (2000) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia pelayanan lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Sedangkan Menurut Parasuraman, et al. (2008), *service quality* dapat didefinisikan “sebagai seberapa jauh perbedaan antar kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau peroleh”. Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Setiawan 2014).

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

## 2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al. (2008), juga menyatakan bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berkaitan dengan kelima dimensi kualitas jasa tersebut, perusahaan baru bisa menemukan dengan baik bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan yang dapat berdampak kepada perilaku konsumen dalam melakukan jasa.

Dalam penelitian ini, indikator-indikator yang digunakan yaitu indikator menurut Parasuraman et al. (2008) yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*).

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah inseparability, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata konsumen, seperti:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan

- d. Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen
  - e. Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau juga pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan, dan lain-lain.

Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan *front-line* dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar para karyawan *front-line* mampu memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti, dukungan informasi (prosedur operasi), peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.

### 3. Gap komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan.

Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa:

- a. Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.

- b. Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen.
  - c. Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen
  - d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen.
4. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
- Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama.
5. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan.
- Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi *service quality* pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.
6. Visi bisnis jangka pendek
- Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran untuk menutup sebagian cabang akan mengurangi tingkat akses bagi para pelanggan restoran tersebut.

#### 4. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

4. Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan

jasadi muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

## C. Fasilitas

### 1. Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (2007), "fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen". Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2009), mendefinisikan "fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen". Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Menurut Lupiyoadi (2006) fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja. Menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Dalam fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas dan kelengkapan perlengkapan yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas**

Menurut Tjiptono (2018) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas antara lain :

### **1. Sifat dan tujuan organisasi**

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi TV, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi.

### **2. Ketersediaan Tanah**

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansalnya,

peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

### 3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang. Kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

### 4. Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

### 5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan disekitar, fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

### 6. Biaya Konstruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh pada desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa tata letak fasilitas jasa memiliki pengaruh tersendiri terhadap perasaan dan respon pelanggan. Perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas jasa.

### 3. Indikator-Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2011) indikator fasilitas ada tiga yaitu :

a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya

b. Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

c. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

d. Unsur Pendukung lainnya, seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

#### **D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan**

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya agar mereka puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangunnya. Menurut Kotler (2003), perusahaan memang sudah seharusnya berusaha untuk membangun konsumen-konsumen yang setia, dengan beberapa hal yaitu menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2013) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Agar pelanggan dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan dengan langkah-langkah pelayanan optimal bagi pelanggan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatchur Rachman (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya.

Menurut Tjiptono (2012) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Riset yang dilakukan oleh Colgate dan Danaher (Lupiyoadi, 2014) berhasil memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Clara Lintang Sistiyo Andari (2017) tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung The Sila's *Agrotourism* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, artinya dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Pentingnya kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang tidak dapat diabaikan begitu saja. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Zeithmal & Bitner, 2003).

## **E. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan**

Upaya dalam menciptakan kepuasan pelanggan tidaklah cukup hanya dengan pelayanan yang berkualitas, namun harus didukung dengan sumber daya fisik/fasilitas yang memadai. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Fasilitas yang dirasakan oleh pelanggan akan membentuk suatu persepsi terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Apabila fasilitas yang diterima tidak sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan maka mereka cenderung akan menilai bahwa kualitas jasa dari pemberi jasa tersebut buruk dan kurang memuaskan.

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan (Tjiptono, 2006). Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan (Tjiptono 2004).

Menurut Budiarti (2005) merupakan salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian Steffi Mongkaren (2013) yang menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Rumah Sakit

Advent Manado memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk mempermudah apabila membutuhkan jasa Rumah Sakit Advent dengan segera. Begitupun kualitas pelayanan yang baik tentunya menciptakan kepuasan pengguna layanan. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ninik Sriyani dan Hidayat (2017) tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas yang tersedia, secara langsung atau tidak langsung akan menimbulkan kepuasan dari pelanggan.

Dan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang dirasakan oleh pelanggan akan membentuk suatu persepsi terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Apabila fasilitas yang diterima tidak sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan maka mereka cenderung akan menilai bahwa kualitas jasa dari pemberi jasa tersebut buruk dan kurang memuaskan. Semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen, dan sebaliknya semakin buruk fasilitas maka semakin rendah kepuasan konsumen.

#### **F. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan yang terbaik. Pelayanan yang prima dapat memberikan kesan tersendiri bagi konsumen. Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan. Kualitas layanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atau suatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika

sesuai atau melampaui harapan pelanggan, dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan pelanggan. Kondisi fisik lingkungan layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya.

Memberikan layanan dan fasilitas berkualitas bersama-sama dapat memberikan hasil dan manfaat bagi bisnis karena kepuasan pelanggan telah terjadi (Baiti, 2018). Hal ini diperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Yuda Supriyanto dan Harry Soesanto (2012) yang menemukan bahwa antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, baik secara individu maupun bersama. Besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,836. Hal ini berarti bahwa 83,6% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Penelitian yang dilakukan William dan Tiurniari Purba (2020) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada bengkel Mazda di kota Batam, artinya jika kualitas pelayanan dan fasilitas semakin baik maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan dan

fasilitas meningkat secara bersama-sama, maka akan meningkatnya kepuasan konsumen.

### G. Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya, suatu penelitian tidak berangkat dari awal. Akan tetapi telah terdapat penelitian-penelitian lain yang mendahuluinya. Penelitian terdahulu tersebut tentunya memiliki topik yang relevan, agar dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi peneliti. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawati (2017) yang berjudul Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada M-One Hotel & Entertainment dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Kualitas pelayanan di M-One Hotel & Entertainment termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 84.2% sedangkan kepuasan konsumen juga termasuk dalam kategori sangat memuaskan dengan nilai rata-rata 83,80%. Dan terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dengan nilai  $r = 0,552$ . Dengan nilai signifikansi 0,00 maka hubungan ini positif signifikan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama (2003) yang berjudul Pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini diketahui bahwa

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

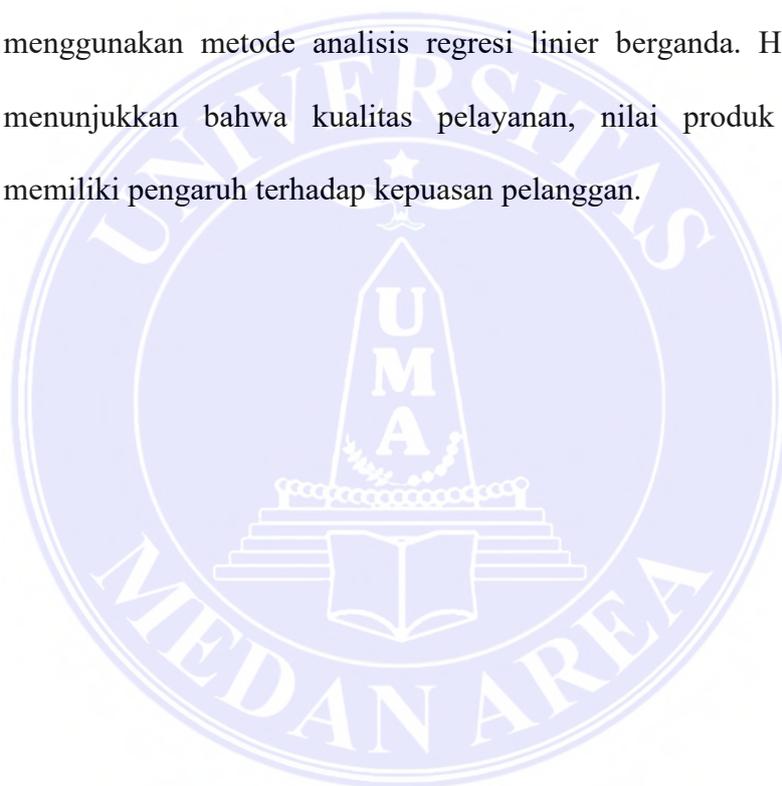
3. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Harjoyudanto Dharmawa dan Tatiana Kristianingsih (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Pelangi Malang dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini diketahui secara parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel Pelangi Malang.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren (2013) yang berjudul Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini diketahui bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Yuda Supriyanto dan Harry Soesanto (2012) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjusted R Square adalah 0,836. Hal ini berarti bahwa 83,6%

variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas.

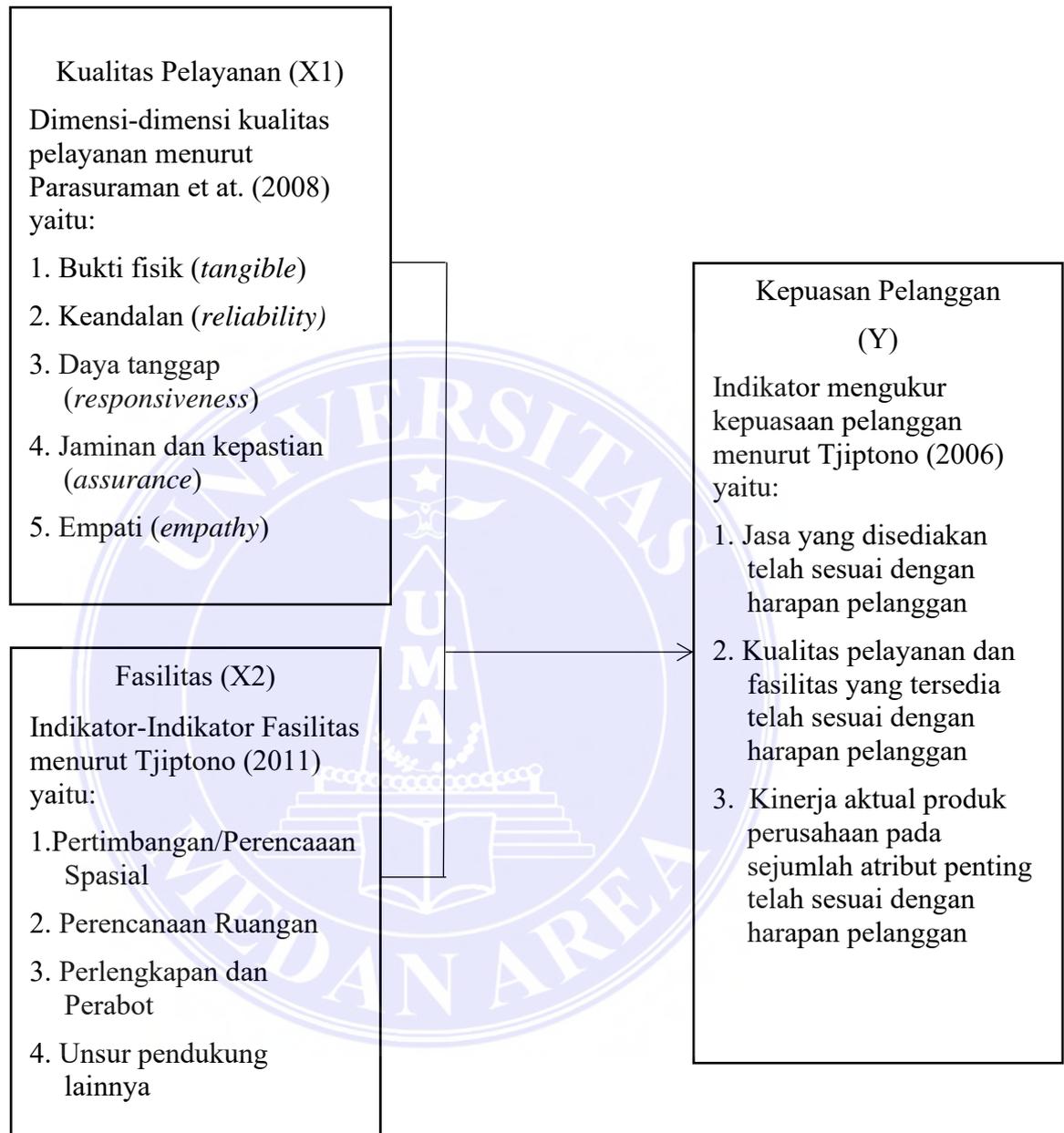
6. Penelitian yang dilakukan oleh Ninik Sriyani dan Achmad Sukma Hidayat (2017) yang berjudul Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Aston Madiun Hotel & Conference Hotel dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh fasilitas secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Fatchur Rachman (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini diketahui secara parsial dan simultan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
9. Penelitian yang dilakukan oleh William dan Tiurniari Purba (2020) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan

pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

10. Aulia Lucky Yuriansyah (2013) dengan judul Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.



## H. Kerangka Konseptual



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Sumber: Peneliti

## I. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan.
2. Ada hubungan positif yang signifikan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Artinya apabila semakin baik fasilitas maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya apabila semakin buruk fasilitas maka semakin rendah kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan.
3. Ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya apabila semakin buruk kualitas pelayanan dan fasilitas maka semakin rendah kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan defenisi operasional variabel penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, prosedur penelitian dan teknik analisis data.

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dipakai adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2009) metode yang berlandaskan filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah korelasional (*expost facto*). Menurut Sugiyono (2009) penelitian korelasional adalah penelitian yang sifatnya menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Januari – Juli 2021.

### C. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan
- b. Variabel bebas (X1) : Kualitas Pelayanan
- c. Variabel bebas (X2) : Fasilitas

### D. Defenisi Operasional

Untuk memperjelas arti variabel-variabel yang diinginkan dalam suatu penelitian, maka perlu dikemukakan batasan atau defenisi secara operasional untuk tiap variabel yang digunakan. Defenisi operasional yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

#### 3. Fasilitas

Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

## **E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi penelitian merupakan individu yang menjadi sumber data penelitian. Sugiyono (2009) mengemukakan populasi merupakan sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah keseluruhan subjek yang mempunyai karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan yang berjumlah 500.000 orang. Dalam penelitian ini populasi diambil sesuai dengan jumlah pengunjung yang datang perbulannya. Total pengunjung yang datang perbulannya sekitar 875 orang.

### **2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel menurut Arikunto (2010), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi.

Metode *sampling* yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, dimana pengumpulan data langsung diambil dari unit sample (pelanggan) yang ditemui dan bersedia untuk mengisi kuesioner. Kategori dan batasan responden yang diambil yaitu pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan yang bersedia mengisi kuesioner.

Berdasarkan wawancara singkat dengan pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan, rata-rata pengunjung dalam satu bulan mencapai 875 orang. Dengan populasi yang banyak maka sampel dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-30% atau lebih (Arikunto, 2002). Jumlah sampel yang ditetapkan peneliti yaitu 10% dari jumlah populasi yaitu 88 orang.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah upaya memperoleh data-data yang relevan, akurat dan reliabel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi yaitu alat ukur yang berupa beberapa pernyataan yang mengungkap aspek atau atribut psikologi (Azwar, 2012).

Cara yang digunakan untuk menyatakan item serta merespon skala tersebut melalui skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Peneliti menggunakan skala *Likert*, yaitu berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan pendapat responden terhadap pernyataan itu. Kuesioner tersebut yang harus dijawab oleh peserta didik sebagai data penelitian.

Dalam skala psikologi penelitian ini diberi 4 (empat) alternatif pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala *Likert* memiliki dua sifat yaitu positif dan negatif. Untuk pernyataan positif diberi rentangan skor 4-1, dan yang bersifat negatif diberi rentangan skor 1-4.

Penelitian ini menggunakan skala kepuasan pelanggan, skala kualitas pelayanan dan skala fasilitas. Skala psikologi ini disusun melalui indikator mengukur kepuasan, dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan indikator-indikator fasilitas. Alat ukur psikologi dibuat dalam bentuk aitem-aitem pernyataan. Aitem pernyataan dalam alat ukur psikologi dibuat dalam dua kelompok aitem yaitu aitem yang berbentuk pernyataan yang positif atau *favorable* dan aitem yang berbentuk pernyataan negatif atau *unfavorable*. Berikut penjelasan mengenai skalanya:

### 1. Skala Kepuasan Pelanggan

Skala ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diungkap melalui indikator mengukur kepuasan menurut Tjiptono (2006), yaitu:

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan
3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.

**Tabel 1**  
**Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Penelitian**

No.	Indikator-indikator	Nomor Aitem		Total
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1.	Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan	1, 2	3, 8	4
2.	Kualitas pelayanan & fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan	9, 10	4, 5	4

3.	Kinerja actual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan	6, 11	7, 12	4
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

## 2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diungkap melalui dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman et al. (2008) yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka ), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

**Tabel 2**  
**Distribusi Aitem Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Penelitian**

No.	Dimensi-Dimensi	Nomor Aitem		Total
		Favorable	Unfavorable	
1.	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	2, 1, 6	3, 4, 8	6
2.	Keandalan ( <i>reliability</i> )	5, 7	11, 14	4
3.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	12, 18	9, 16	4
4.	Jaminan dan kepastian ( <i>assurance</i> )	10, 13	21, 22	4
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	15, 17	19, 20	4
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>11</b>	<b>22</b>

### 3. Skala Fasilitas

Skala ini bertujuan untuk mengukur fasilitas. Fasilitas dapat diungkap berdasarkan indikator-indikator fasilitas menurut Tjiptono (2011) yaitu :

#### 1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya

#### 1. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

#### 2. Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

#### 3. Unsur Pendukung lainnya, seperti : toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

**Tabel 3**  
**Distribusi Aitem Skala Fasilitas Sebelum Penelitian**

No.	Indikator-Indikator	Nomor Aitem		Total
		Favorable	Unfavorable	
1.	Pertimbangan/Perencanaan Spasial	1, 3	4, 7	6
2.	Perencanaan Ruangan	5, 8	2, 6	4
3.	Perlengkapan dan Perabot	10, 15	9, 18	4
4.	Unsur Pendukung Lainnya	11, 12, 17	13, 14, 16	4
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

## G. Prosedur Penelitian

Adapun prosedur dalam penelitian ini yaitu langkah pertama, peneliti mendatangi bagian Kepala Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan untuk berkoordinasi sebelum melakukan pengambilan data pada pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Langkah kedua, peneliti memperkenalkan diri dan menerangkan maksud serta tujuan penelitian kepada subjek. Selanjutnya menanyakan kesediaan subjek untuk mengerjakan skala yang diberikan dalam hal ini peneliti memberikan penjelasan kepada subjek agar bersedia, dengan cara mengatakan bahwa hasil penelitian ini untuk tujuan ilmiah.

Langkah ketiga, peneliti memberikan penjelasan tentang cara pengerjaan skala, kemudian memberikan kesempatan subjek untuk menanyakan hal-hal yang belum jelas. Setelah dilakukan pengisian skala penelitian, maka langkah selanjutnya adalah memberikan skor atas jawaban yang diberikan subjek penelitian dengan langkah-langkah yaitu memberikan nomor urut subjek pada berkas skala kepuasan pelanggan, skala kualitas pelayanan, dan skala fasilitas.

Setelah diketahui nilai masing-masing subjek untuk ketiga variabel tersebut, langkah berikutnya adalah memindahkan nilai yang diperoleh tiap subjek dari skala ke dalam program *microsoft excel*. Ini menjadi data induk penelitian, dimana yang menjadi variabel bebas (X1) adalah kualitas pelayanan, (X2) adalah fasilitas dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan. Selanjutnya prosedur penelitian dilanjutkan dengan melakukan analisis data.

## H. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Suryabrata (2005) mendefinisikan validitas alat ukur adalah sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang dimaksudkannya untuk diukur. Untuk mengkaji validitas alat ukur dalam penelitian ini, peneliti melihat alat ukur berdasarkan arah isi yang diukur yang disebut dengan validitas isi (*content validity*).

Selain itu analisis validitas yang digunakan adalah dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau yang disebut dengan r-hitung. Kemudian nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel. Dengan asumsi jika nilai r-hitung  $>$  r-tabel, maka aitem valid, tetapi jika nilai r-hitung  $<$  r-tabel maka aitem tidak valid atau gugur. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* diperoleh dengan menggunakan program SPSS *Versi 24.00 for Windows*.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, kejelasan, dan kepercayaan alat ukur. Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Azwar, 2012). Uji reliabilitas skala penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal, dimana tes dikenakan sekali saja pada sekelompok subyek.

Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati angka 1 menandakan semakin tinggi reliabilitas. Sebaliknya, koefisien yang semakin mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitas yang dimiliki (Azwar, 2012:112). Teknik estimasi reliabilitas yang digunakan adalah teknik

koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan program SPSS *Versi 24.00 for Windows*.

## I. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui sebaran distribusi data penelitian, hal ini dilakukan dengan melihat *One Simple Kolmogrov-Smirnov* yang dianalisis menggunakan program SPSS *Versi 24.00 for Windows*. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai  $p < 0.05$  maka data tidak normal. Sebaliknya data dikatakan berdistribusi normal jika harga  $p > 0.05$  (Sujarweni, 2014).

### 2. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui status linier tidaknya suatu distribusi data penelitian (Winarsunu, 2010). Adapun kriteria dari uji linieritas adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka data tersebut adalah linier. Sebaliknya apabila diketahui harga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka data tersebut tidak linier.

## J. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2016) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun

persamaan regresi berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Product For Service Solution*) Versi 24.00 for Windows dapat dirumuskan sebagai berikut:

Rumus regresi berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pelanggan
- $X_1$  dan  $X_2$  = Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
- $\alpha$  = Konstanta ( nilai Y apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )
- $b_1$  = Besarnya pengaruh  $X_1$  terhadap Y dengan Asumsi  $X_2$  tetap
- $b_2$  = Besarnya pengaruh  $X_2$  terhadap Y dengan Asumsi  $X_1$  tetap

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis regresi berganda, maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dilihat dari nilai koefisien ( $R_{x1y}$ ) = 0.582 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ , artinya ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan. Kontribusi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dilihat dari koefisien deteminan  $R^2 = 0.339$  atau sebesar 33.9% dengan tingkat hubungan rendah.
2. Ada hubungan positif yang signifikan fasilitas dengan kepuasan pelanggan dilihat dari nilai koefisien ( $R_{x2y}$ ) = 0.828 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ , artinya ada hubungan positif yang signifikan fasilitas dengan kepuasan pelanggan, semakin baik fasilitas maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan. Kontribusi fasilitas

dengan kepuasan pelanggan dilihat dari koefisien determinan  $R^2 = 0.685$  atau sebesar 68.5% dengan tingkat hubungan kuat.

3. Ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan dilihat dari nilai koefisien ( $R_{x_1x_2y}$ ) = 0.840 dengan  $p = 0.000 < 0.050$ , artinya ada hubungan positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan dan semakin baik fasilitas maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan. Kontribusi fasilitas dengan kepuasan pelanggan dilihat dari koefisien determinan  $R^2 = 0.706$  atau sebesar 70.6% dengan tingkat hubungan kuat.

## B. Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

### 1. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan untuk tetap memperhatikan dan mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah seperti memberikan pelayanan yang tepat waktu, meningkatkan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan. Selain itu diharapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan dapat memperbaiki fasilitas dan melengkapi fasilitas yang diberikan agar pelanggan merasa nyaman karena dengan kenyamanan tersebut maka pelanggan akan merasa puas.

## **2. Bagi Peserta Program JKN Kantor Cabang Padangsidempuan**

Peserta diharapkan mencari informasi terlebih dahulu terkait berkas yang digunakan untuk melakukan pendaftaran atau perubahan data, serta mencoba kanal lain yang telah dipersiapkan agar mempermudah peserta mendapatkan pelayanan dan karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan dapat melayani proses administrasi dengan cepat.

## **3. Bagi Perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan**

Perusahaan diharapkan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada para karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan.

## **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan pelanggan diharapkan memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti juga dapat menggali informasi yang lebih dalam mengenai perilaku prokrastinasi kerja dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. (2000). *Dinamika Pemasaran Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Baiti, Mita. (2018). Pengaruh Lokasi, Harga dan Fasilitas Hotel terhadap Keputusan Menginap Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Pariwisata*. Vol. 1 No. 2. Hal. 47-58
- Dharmawan, H. R., Kristianingsih. T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, E-ISSN: 2407-5523.
- Fatchur Rachman. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 11 (2014). Hal 1-15
- Gaspersz, V. (2000). *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Harfika, J., dan Abdullah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44-56
- Irawan, Handi. (2002). *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media komputindo.
- Kartono, Adi. M. . 2007. *Analisis Usaha Kecil dan Menengah*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- \_\_\_\_\_. dan Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

- \_\_\_\_\_. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Jakarta : Selemba Empa
- \_\_\_\_\_. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Mongkaren, Steffi. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, (1/4), 493-503.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Expections*, The free press, New York: NY
- Putri, Ririn Noviyanti. (2019). Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan Negara Maju. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol 19, No 1 Februari 2019: ISSN 1411-8939
- Raharjani, Jeni. (2005). “Analisis Faktor - faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)”. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 2 No. 1 Hal 1-15.
- Setyawati, E. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada M-One Hotel & Entertainment. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 1(1), 1-30.
- Srijani, N., dan Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Supriyanto, Yuda dan Soesanto Harry. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro. Journal Of Management* Volume 1, Nomor 1 : 472-480

- Suryabrata, Sumadi. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2005). *Strategi Bisnis Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi II, Yogyakarta: C.V Andy Offset
- \_\_\_\_\_. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat 1 tentang Pemeliharaan Kesehatan
- Undang Undang Dasar 1945 Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Utama, Agung. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta. *OPSI*, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 –110 ISSN 1693 —2102.
- William., dan Purba, Tiurniari. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA*. Vol.8 No.1. ISSN 2303-1174
- Winarsunu, Tulus. (2010). *Statistika dalam Penelitian Psikologidan Pendidikan*. Malang; UMM Press
- Yuriansyah, L, A. (2013). Persepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* 2 (1). ISSN 2252-6552
- Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2003). *Service Marketing (3rded.)*. Tata McGrawHill. NewDelhi.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations*, The free press New York:NY



### DATA TRYOUT

SBJK	KUALITAS PELAYANAN																				TOTAL	Kategori
	ATTEN																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	54	Sedang
2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	49	Sedang
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	40	Rendah
4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	61	Sedang
5	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	53	Sedang
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	62	Sedang
7	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	63	Sedang
8	4	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	46	Sedang
9	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	57	Sedang
10	2	2	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	57	Sedang
11	1	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	1	60	Sedang
12	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	60	Sedang
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	48	Sedang
14	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	62	Sedang
15	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	55	Sedang
16	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	34	Rendah
17	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	48	Sedang
18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	39	Rendah
19	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	32	Rendah
20	4	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	64	Tinggi
21	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	32	Rendah
22	2	2	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	30	Rendah
23	1	3	4	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	1	3	1	39	Rendah
24	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	37	Rendah
25	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	3	2	2	63	Sedang
26	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	1	1	4	3	60	Sedang
27	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	29	Rendah
28	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	1	1	4	3	61	Sedang
29	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	65	Tinggi
30	3	4	3	2	1	1	4	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	4	4	52	Sedang
31	3	1	4	1	1	1	4	3	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	47	Sedang
32	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	40	Rendah
33	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	63	Sedang
34	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	66	Tinggi
35	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	62	Sedang
36	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	65	Tinggi
37	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	45	Sedang
38	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	45	Sedang
39	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	60	Sedang
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	75	Tinggi
41	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	60	Sedang
42	3	4	3	2	1	1	4	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	4	4	52	Sedang
43	3	1	4	1	1	1	4	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	56	Sedang
44	2	1	3	4	1	1	4	2	2	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	60	Sedang
45	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	65	Tinggi
46	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	50	Sedang
47	3	1	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	57	Sedang
48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	63	Sedang
49	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	49	Sedang
50	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	61	Sedang
51	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	60	Sedang
52	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	54	Sedang
53	4	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	61	Sedang
54	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	51	Sedang
55	2	2	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	55	Sedang
56	1	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	51	Sedang
57	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	59	Sedang
58	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	57	Sedang
59	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	64	Tinggi
60	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	63	Sedang
61	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	34	Rendah
62	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	60	Sedang
63	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	66	Tinggi
64	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	65	Tinggi
65	4	2	4	4	3	3	4	4	4	1	4	2	1	4	3	4	3	3	4	3	50	Sedang
66	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	64	Tinggi
67	2	2	3	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	64	Tinggi
68	1	3	4	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	1	3	1	41	Rendah
69	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	58	Sedang
70	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	2	2	58	Sedang
71	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	1	1	4	3	61	Sedang
72	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	59	Sedang
73	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	1	1	4	3	48	Sedang
74	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	62	Sedang
75	3	4	3	2	1	1	4	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	4	4	56	Sedang
76	3	1	4	1	1	1	4	3	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	3	41	Rendah
77	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	41	Rendah
78	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	44	Sedang
79	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	43	Sedang
80	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	42	Sedang
81	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	40	Rendah
82	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	42	Sedang
83	4	3	4	4																		

SBK	FASILITAS																TOTAL	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Sedang
2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	56	Sedang
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	56	Sedang
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	61	Tinggi
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	53	Sedang
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	62	Tinggi
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	63	Tinggi
8	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	46	Rendah
9	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	57	Sedang
10	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	57	Sedang
11	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	60	Sedang
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60	Sedang
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Sedang
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	62	Tinggi
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	55	Sedang
16	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	45	Rendah
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49	Sedang
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50	Sedang
19	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	55	Sedang
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49	Sedang
21	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57	Sedang
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49	Sedang
23	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	56	Sedang
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50	Sedang
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48	Sedang
26	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	49	Sedang
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	62	Tinggi
28	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	Sedang
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	58	Sedang
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49	Sedang
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50	Sedang
32	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	55	Sedang
33	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	61	Tinggi
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63	Tinggi
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	61	Tinggi
36	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	52	Sedang
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62	Tinggi
38	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	59	Sedang
39	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	57	Sedang
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	51	Sedang
41	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	51	Sedang
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62	Tinggi
43	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	51	Sedang
44	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58	Sedang
45	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	55	Sedang
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50	Sedang
47	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	57	Sedang
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	63	Tinggi
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49	Sedang
50	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	61	Tinggi
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	60	Sedang
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	54	Sedang
53	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	61	Tinggi
54	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51	Sedang
55	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	55	Sedang
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	51	Sedang
57	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	59	Sedang
58	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	57	Sedang
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Tinggi
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	Tinggi
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Sedang
62	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	58	Sedang
63	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	55	Sedang
64	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	Tinggi
65	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	50	Sedang
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Tinggi
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	Tinggi
68	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	41	Rendah
69	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	58	Sedang
70	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	58	Sedang
71	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	61	Tinggi
72	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	59	Sedang
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	Sedang
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62	Tinggi
75	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	56	Sedang
76	3	1	1	4	3	1	4	3	1	2	4	2	3	3	4	2	41	Rendah
77	1	3	2	4	3	1	3	4	2	3	4	3	1	2	2	3	41	Rendah
78	4	3	1	4	1	2	4	2	1	4	3	2	4	2	3	4	44	Rendah
79	1	4	3	1	4	2	1	4	3	2	4	2	1	3	4	4	43	Rendah
80	1	3	4	2	4	3	4	1	2	2	2	3	1	3	3	4	42	Rendah
81	2	4	2	1	3	2	4	2	2	1	3	4	2	4	1	3	40	Rendah
82	4	3	1	4	1	2	4	2	1	4	3	2	4	1	2	4	42	Rendah
83	4	3	1	3	2	3	4	3	4	1	2	2	4	4	1	4	45	Rendah
84	3	1	2	4	1	4	3	2	4	2	2	1	3	1	3	1	37	Rendah
85	2	4	2	1	3	2	4	2	2	1	3	4	2	1	4	2	39	Rendah
86	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	1	4	43	Rendah
87	4	3	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	52	Sedang
88	4	3	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	52	Sedang

SBJK	KEPUASAN PELANGGAN												TOTAL	Kategori
	AITEM													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	Sedang
2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	44	Sedang
3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	41	Sedang
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46	Sedang
5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	38	Sedang
6	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	43	Sedang
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Sedang
8	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	36	Sedang
9	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	40	Sedang
10	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	40	Sedang
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	44	Sedang
12	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45	Sedang
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Sedang
14	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	44	Sedang
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	39	Sedang
16	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	36	Sedang
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	40	Sedang
19	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	43	Sedang
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
21	3	4	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	28	Rendah
22	2	3	1	2	4	4	1	4	2	2	2	2	29	Rendah
23	3	4	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	28	Rendah
24	2	3	1	2	4	4	1	4	2	2	2	2	29	Rendah
25	1	2	4	2	1	1	3	2	1	2	1	1	21	Rendah
26	3	4	3	1	4	4	1	2	4	2	4	4	36	Sedang
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35	Sedang
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	45	Tinggi
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
32	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	42	Sedang
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Tinggi
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
36	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	44	Sedang
37	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	Sedang
38	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	44	Sedang
39	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	44	Sedang
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
41	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	41	Sedang
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	Sedang
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	41	Sedang
44	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45	Sedang
45	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45	Sedang
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Sedang
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Sedang
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	Tinggi
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	40	Sedang
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
54	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	40	Sedang
55	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	44	Sedang
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	Sedang
57	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	44	Sedang
58	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Sedang
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	Tinggi
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Sedang
62	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	43	Sedang
63	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42	Sedang
64	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	44	Sedang
65	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	41	Sedang
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
68	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	30	Rendah
69	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	43	Sedang
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	43	Sedang
71	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45	Sedang
72	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	43	Sedang
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Sedang
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	Sedang
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	41	Sedang
76	4	3	1	1	4	4	3	1	2	3	2	2	30	Rendah
77	2	1	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	33	Rendah
78	1	4	3	1	4	4	1	2	4	2	4	4	34	Sedang
79	3	1	4	3	1	1	4	2	2	4	2	2	29	Rendah
80	3	1	3	4	2	2	4	3	2	1	2	2	29	Rendah
81	3	2	4	2	1	1	3	2	1	2	1	1	23	Rendah
82	3	4	3	1	4	4	1	2	4	2	4	4	36	Sedang
83	3	4	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	28	Rendah
84	2	3	1	2	4	4	1	4	2	2	2	2	29	Rendah
85	1	2	4	2	1	1	3	2	1	2	1	1	21	Rendah
86	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	37	Sedang
87	2	4	3	2	4	2	2	1	3	4	4	4	35	Sedang
88	3	1	3	4	2	3	4	3	4	1	2	2	32	Rendah

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

DATASET ACTIVATE DataSet0.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7
aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15
aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22
```

```
/SCALE('Kualitas Pelayanan') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

### Reliability

#### Notes

Output Created		20-JUN-2021 15:25:15
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	<pre> RELIABILITY  /VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22  /SCALE('Kualitas Pelayanan') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE  /SUMMARY=TOTAL.                 </pre>	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet0]

**Scale: Kualitas Pelayanan**

**Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	88	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	88	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	22

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,50	1,313	88
aitem_2	2,63	,986	88
aitem_3	2,98	,871	88
aitem_4	2,56	1,163	88
aitem_5	2,02	,947	88
aitem_6	2,05	,958	88
aitem_7	2,60	1,000	88
aitem_8	3,30	,996	88
aitem_9	2,50	1,313	88
aitem_10	2,50	1,313	88
aitem_11	2,01	1,045	88
aitem_12	2,56	1,163	88
aitem_13	2,16	,693	88
aitem_14	2,11	1,236	88
aitem_15	2,52	1,154	88
aitem_16	2,89	,718	88
aitem_17	2,30	1,126	88
aitem_18	2,60	1,435	88
aitem_19	1,99	,941	88
aitem_20	2,02	,934	88
aitem_21	2,50	1,135	88
aitem_22	2,07	,881	88

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	50,85	172,449	,884	,905
aitem_2	50,73	191,051	,464	,915
aitem_3	50,38	185,318	,784	,910
aitem_4	50,80	178,050	,814	,908
aitem_5	51,33	192,499	,429	,916
aitem_6	51,31	192,169	,436	,916
aitem_7	50,75	203,592	,003	,924
aitem_8	50,06	185,663	,664	,911
aitem_9	50,85	172,449	,884	,905
aitem_10	50,85	172,449	,884	,905
aitem_11	51,34	197,239	,316	,920
aitem_12	50,80	181,820	,685	,910
aitem_13	51,19	196,089	,417	,916
aitem_14	51,24	190,230	,379	,918
aitem_15	50,83	178,557	,803	,908
aitem_16	50,47	207,033	-,139	,923
aitem_17	51,06	192,376	,353	,918
aitem_18	50,75	175,201	,722	,909
aitem_19	51,36	192,096	,448	,915
aitem_20	51,33	192,476	,437	,916
aitem_21	50,85	180,955	,735	,909
aitem_22	51,28	189,102	,610	,913

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
53,35	204,668	14,306	22

DATASET ACTIVATE DataSet1.

#### RELIABILITY

```
/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7
aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15
aitem_16 aitem_17 aitem_18
```

```
/SCALE('Fasilitas') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
```

```
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

#### Reliability

#### Notes

Output Created		20-JUN-2021 15:25:24
Comments		
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.  RELIABILITY  /VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18  /SCALE('Fasilitas') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE  /SUMMARY=TOTAL.
	Resources	Processor Time 00:00:00,02 Elapsed Time 00:00:00,02

[DataSet1]

**Scale: Fasilitas**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	88	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	18

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,36	,790	88
aitem_2	3,42	,707	88
aitem_3	3,45	,623	88
aitem_4	3,16	,801	88
aitem_5	3,42	,690	88
aitem_6	3,22	,669	88
aitem_7	3,25	,715	88
aitem_8	3,26	,809	88
aitem_9	3,34	,676	88
aitem_10	3,41	,672	88
aitem_11	3,25	,699	88
aitem_12	3,59	,753	88
aitem_13	3,41	,600	88
aitem_14	3,43	,691	88
aitem_15	3,42	,707	88
aitem_16	3,25	,747	88
aitem_17	3,27	,739	88
aitem_18	3,36	,681	88

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>aitem_1</b>	<b>56,92</b>	<b>51,729</b>	<b>,232</b>	<b>,888</b>
aitem_2	56,86	48,303	,630	,873
aitem_3	56,83	49,246	,612	,874
aitem_4	57,13	46,570	,712	,869
aitem_5	56,86	49,866	,476	,879
<b>aitem_6</b>	<b>57,07</b>	<b>51,788</b>	<b>,286</b>	<b>,885</b>
aitem_7	57,03	48,838	,564	,875
aitem_8	57,02	47,218	,640	,872
aitem_9	56,94	51,204	,344	,883
aitem_10	56,88	48,134	,687	,871
aitem_11	57,03	51,620	,387	,885
aitem_12	56,69	49,778	,437	,880
aitem_13	56,88	50,019	,544	,877
aitem_14	56,85	48,932	,577	,875
aitem_15	56,86	48,303	,630	,873
aitem_16	57,03	47,987	,623	,873
aitem_17	57,01	49,460	,480	,878
aitem_18	56,92	49,913	,479	,878

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60,28	54,987	7,415	18

DATASET ACTIVATE DataSet2.

RELIABILITY

/VARIABLES=aitem\_1 aitem\_2 aitem\_3 aitem\_4 aitem\_5 aitem\_6 aitem\_7  
aitem\_8 aitem\_9 aitem\_10 aitem\_11 aitem\_12

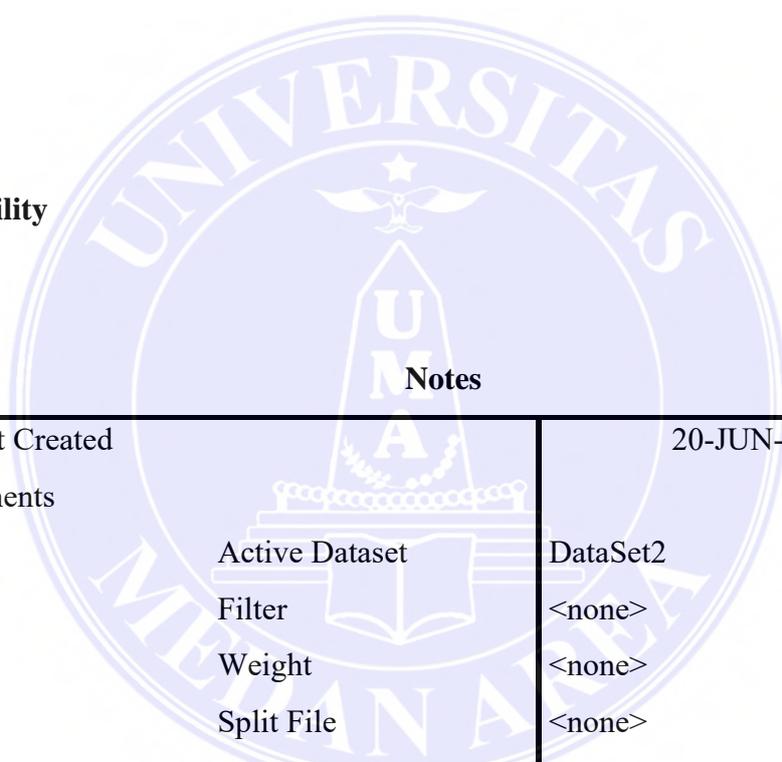
/SCALE('Kepuasan Pelanggan') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

**Reliability**



Output Created		20-JUN-2021 15:25:35
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.



**Scale: Kepuasan Pelanggan****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	88	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	88	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,07	,799	88
aitem_2	3,40	,766	88
aitem_3	3,40	,736	88
aitem_4	3,08	,913	88
aitem_5	3,40	,751	88
aitem_6	3,40	,751	88
aitem_7	3,18	,838	88
aitem_8	3,27	,798	88

aitem_9	3,41	,918	88
aitem_10	3,32	,766	88
aitem_11	3,42	,919	88
aitem_12	3,42	,919	88

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	36,69	39,985	,461	,892
aitem_2	36,36	39,131	,581	,886
aitem_3	36,36	40,257	,481	,891
aitem_4	36,68	37,346	,637	,883
aitem_5	36,36	39,223	,585	,886
aitem_6	36,36	39,085	,600	,886
aitem_7	36,58	39,672	,465	,893
aitem_8	36,49	39,586	,504	,890
aitem_9	36,35	36,392	,727	,878
aitem_10	36,44	37,997	,710	,880
aitem_11	36,34	36,273	,738	,877
aitem_12	36,34	36,112	,754	,876

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39,76	45,287	6,730	12

## UJI NORMALITAS

### NPART TESTS

/K-S(NORMAL)=X1 X2 Y

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

### NPar Tests

Output Created	20-JUN-2021 15:43:31	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPART TESTS	
	/K-S(NORMAL)=X1 X2 Y	
	/STATISTICS DESCRIPTIVES	
Resources	/MISSING ANALYSIS.	
	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	131072

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet3]

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kualitas Pelayanan	88	52,45	10,601	29	75
Fasilitas	88	53,70	6,975	37	64
Kepuasan Pelanggan	88	39,76	6,730	21	48

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Kepuasan Pelanggan
N	88	88	88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	52,45	39,76
	Std. Deviation	10,601	6,730
Most Extreme Differences	Absolute	,137	,137
	Positive	,089	,110
	Negative	-,137	-,137
Kolmogorov-Smirnov Z	1,282	1,011	1,283
Asymp. Sig. (2-tailed)	,075	,258	,074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**UJI LINIERITAS**

MEANS TABLES=Y BY X1

/CELLS MEAN COUNT STDDEV

/STATISTICS ANOVA LINEARITY.

**Means****Notes**

Output Created	20-JUN-2021 15:43:49	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax	MEANS TABLES=Y BY X1 /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS ANOVA LINEARITY.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04

[DataSet3]

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	88	100,0%	0	0,0%	88	100,0%

### Report

#### Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
29	48,00	1	.
30	29,00	1	.
32	35,50	2	10,607
34	36,00	2	,000
35	32,00	1	.
37	31,67	3	4,619
39	29,67	3	9,609
40	35,33	3	10,693
41	31,00	3	1,732
42	32,50	2	4,950
43	29,00	1	.
44	34,00	1	.
45	39,33	3	9,866
46	36,00	1	.
47	39,00	1	.
48	37,00	3	1,732
49	41,50	2	3,536

50	40,00	2	1,414
51	39,50	2	,707
52	42,50	2	4,950
53	38,00	1	.
54	37,00	2	4,243
55	41,50	2	3,536
56	39,00	3	3,464
57	42,75	4	3,202
58	43,00	2	,000
59	43,50	2	,707
60	43,25	8	3,536
61	44,20	5	5,263
62	45,25	4	2,217
63	42,40	5	11,971
64	45,75	4	4,500
65	44,50	4	,577
66	44,50	2	3,536
75	39,00	1	.
Total	39,76	88	6,730

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			2154,572	34	63,370	1,881	,019
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	Linearity	1335,442	1	1335,442	39,643	,000
		Deviation from Linearity	819,130	33	24,822	,737	,824
		Within Groups	1785,417	53	33,687		

Total	3939,989	87			
-------	----------	----	--	--	--

### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	,582	,339	,739	,547

MEANS TABLES=Y BY X2

/CELLS MEAN COUNT STDDEV

/STATISTICS ANOVA LINEARITY.

### Means

### Notes

Output Created	20-JUN-2021 15:44:48
Comments	
Input	Active Dataset DataSet3 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 88
Missing Value Handling	Definition of Missing For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.

Cases Used	<p>Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.</p> <p>MEANS TABLES=Y BY X2</p> <p>/CELLS MEAN COUNT STDDEV</p> <p>/STATISTICS ANOVA LINEARITY.</p>
Syntax	
Resources	<p>Processor Time 00:00:00,02</p> <p>Elapsed Time 00:00:00,02</p>

[DataSet3]

### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pelanggan * Fasilitas	88	100,0%	0	0,0%	88	100,0%

## Report

### Kepuasan Pelanggan

Fasilitas	Mean	N	Std. Deviation
37	29,00	1	.
39	21,00	1	.
40	23,00	1	.
41	31,00	3	1,732
42	32,50	2	4,950
43	29,00	1	.
44	34,00	1	.
45	33,67	3	4,933
46	36,00	1	.
47	35,00	1	.
48	32,60	5	6,542
49	36,83	6	4,021
50	37,60	5	4,879
51	40,00	5	1,000
52	37,00	3	6,245
53	38,00	1	.
54	40,00	1	.
55	42,50	6	2,074
56	38,50	4	7,141
57	40,50	6	6,626
58	43,80	5	1,095
59	43,67	3	,577
60	45,67	3	2,082
61	46,57	7	1,618
62	45,50	6	1,761

63	47,50	4	,577
64	48,00	3	,000
Total	39,76	88	6,730



ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			2991,241	26	115,048	7,397	,000
Kepuasan Pelanggan * Fasilitas	Between Groups	Linearity	2698,998	1	2698,998	173,533	,000
		Deviation from Linearity	292,243	25	11,690	,752	,782
	Within Groups		948,748	61	15,553		
Total			3939,989	87			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelanggan * Fasilitas	,828	,685	,871	,759

## UJI REGRESI BERGANDA

### REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1
/SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).

```

### Regression

#### Notes

Output Created		20-JUN-2021 15:48:12
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 /SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).
Resources	Processor Time	00:00:01,25
	Elapsed Time	00:00:01,30
	Memory Required	1380 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	912 bytes

[DataSet3]

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	39,76	6,730	88
Kualitas Pelayanan	52,45	10,601	88

**Correlations**

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,582
	Kualitas Pelayanan	,582	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	88	88
	Kualitas Pelayanan	88	88

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,582 <sup>a</sup>	,339	,331	5,503	1,569

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1335,442	1	1335,442	44,095	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2604,546	86	30,285		
	Total	3939,989	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20,376	2,978		6,843	,000		
1 Kualitas Pelayanan	,370	,056	,582	6,640	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		Kualitas Pelayanan
1	Correlations	1,000
1	Covariances	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1,980	1,000	,01	,01
	2	,020	10,052	,99	,99

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Casewise Diagnostics<sup>a</sup>**

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pelanggan	Predicted Value	Residual
25	-4,117	21	43,66	-22,659
27	3,072	48	31,09	16,907

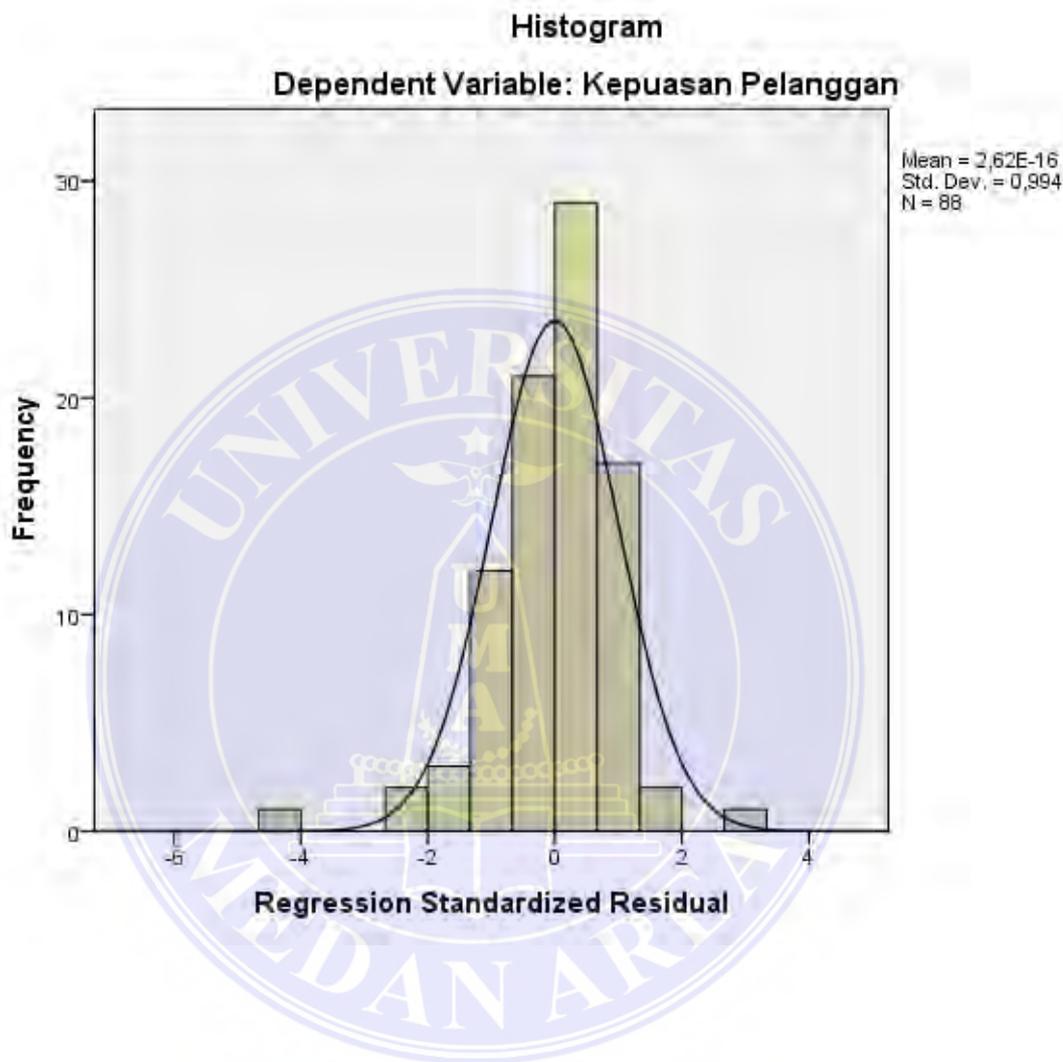
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31,09	48,09	39,76	3,918	88
Residual	-22,659	16,907	,000	5,472	88
Std. Predicted Value	-2,212	2,127	,000	1,000	88
Std. Residual	-4,117	3,072	,000	,994	88

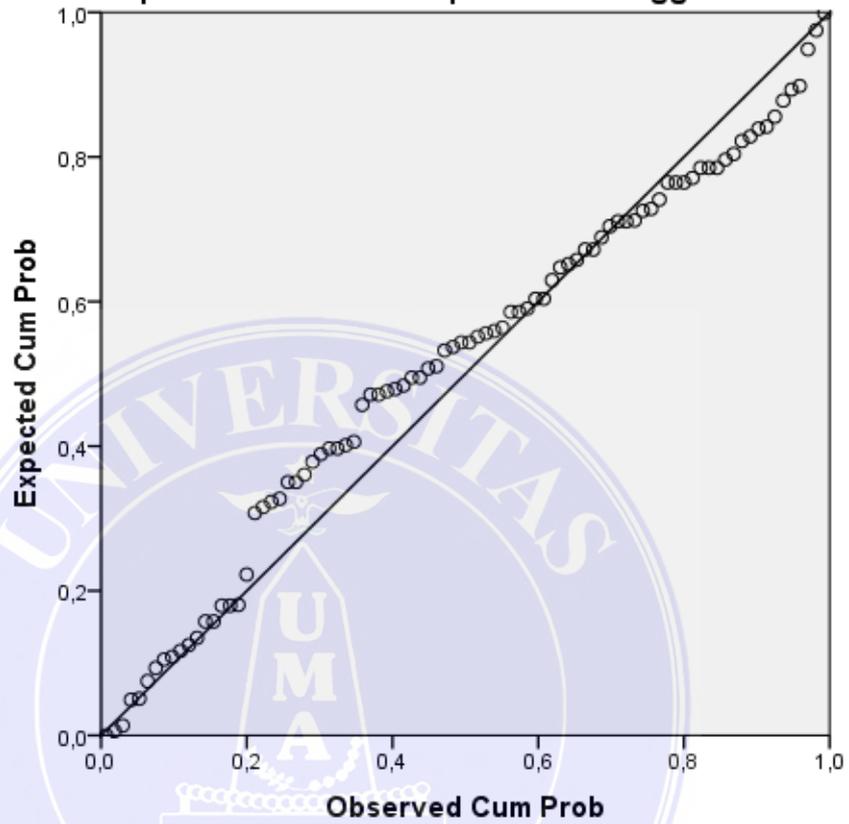
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

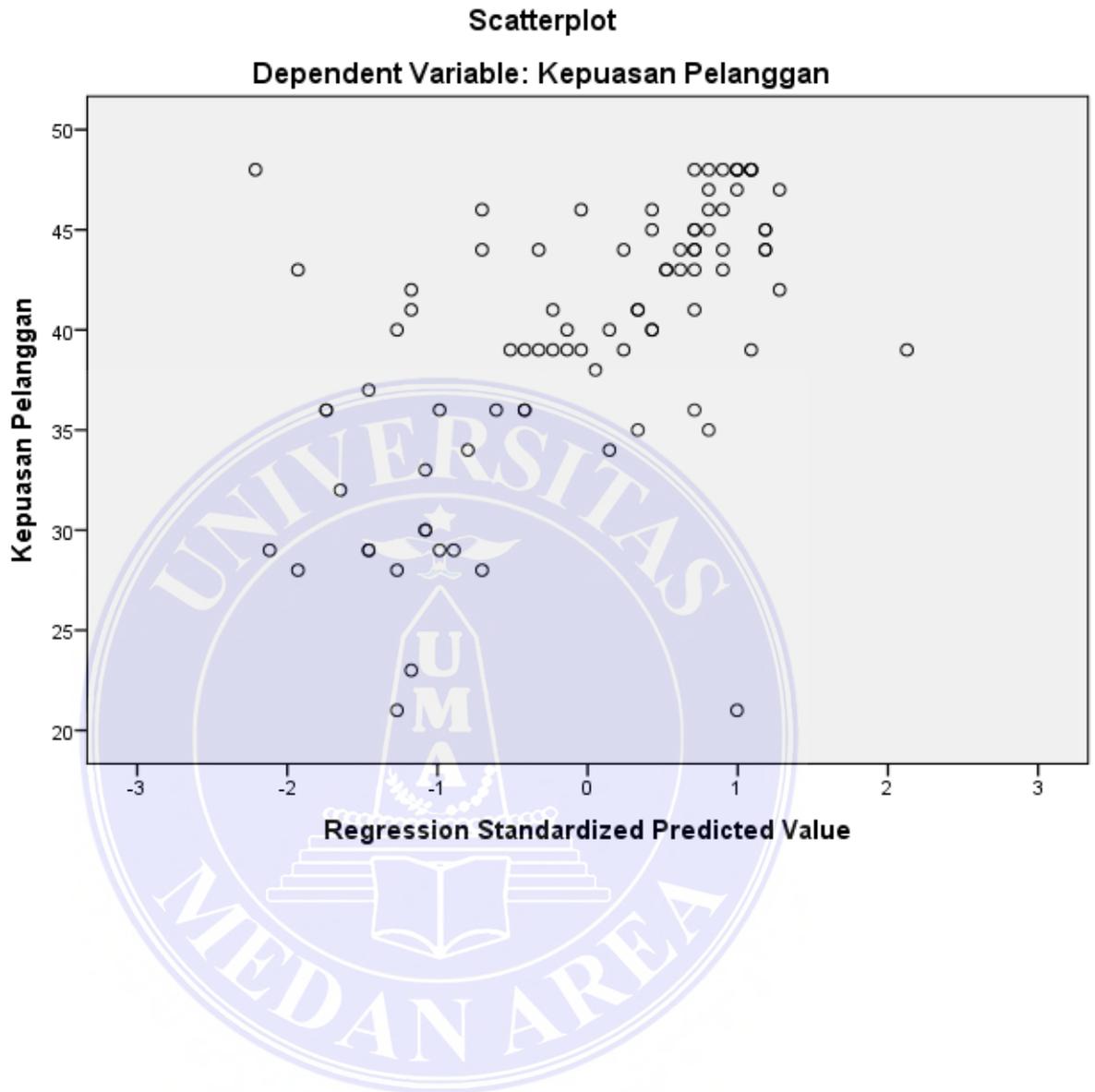
### Charts



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





## REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X2
/SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).

```

## Regression

## Notes

Output Created		20-JUN-2021 15:49:12
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X2 /SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).
Resources	Processor Time	00:00:01,56
	Elapsed Time	00:00:01,60
	Memory Required	1380 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	912 bytes

[DataSet3]

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	39,76	6,730	88
Fasilitas	53,70	6,975	88

### Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Fasilitas
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,828
	Fasilitas	,828	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000
	Fasilitas	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	88	88
	Fasilitas	88	88

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,828 <sup>a</sup>	,685	,681	3,799	1,336

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2698,998	1	2698,998	187,039	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1240,991	86	14,430		
	Total	3939,989	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3,125	3,162		-,988	,326		
Fasilitas	,799	,058	,828	13,676	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Coefficient Correlations<sup>a</sup>

Model		Fasilitas
1	Correlations Fasilitas	1,000
	Covariances Fasilitas	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Fasilitas
1	1	1,992	1,000	,00	,00
	2	,008	15,552	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Casewise Diagnostics<sup>a</sup>**

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pelanggan	Predicted Value	Residual
21	-3,789	28	42,39	-14,393
23	-3,579	28	41,59	-13,594
25	-3,740	21	35,21	-14,206

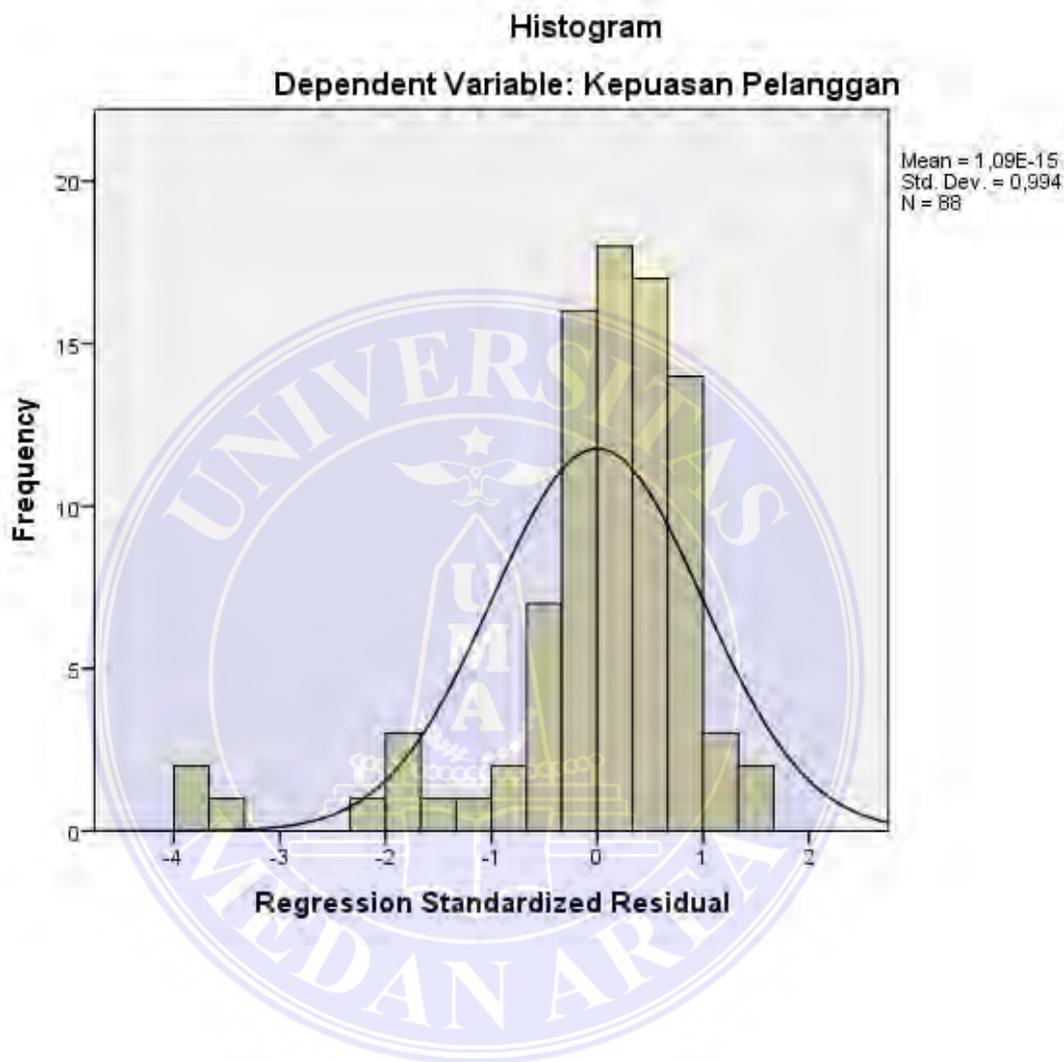
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26,42	47,98	39,76	5,570	88
Residual	-14,393	5,600	,000	3,777	88
Std. Predicted Value	-2,395	1,476	,000	1,000	88
Std. Residual	-3,789	1,474	,000	,994	88

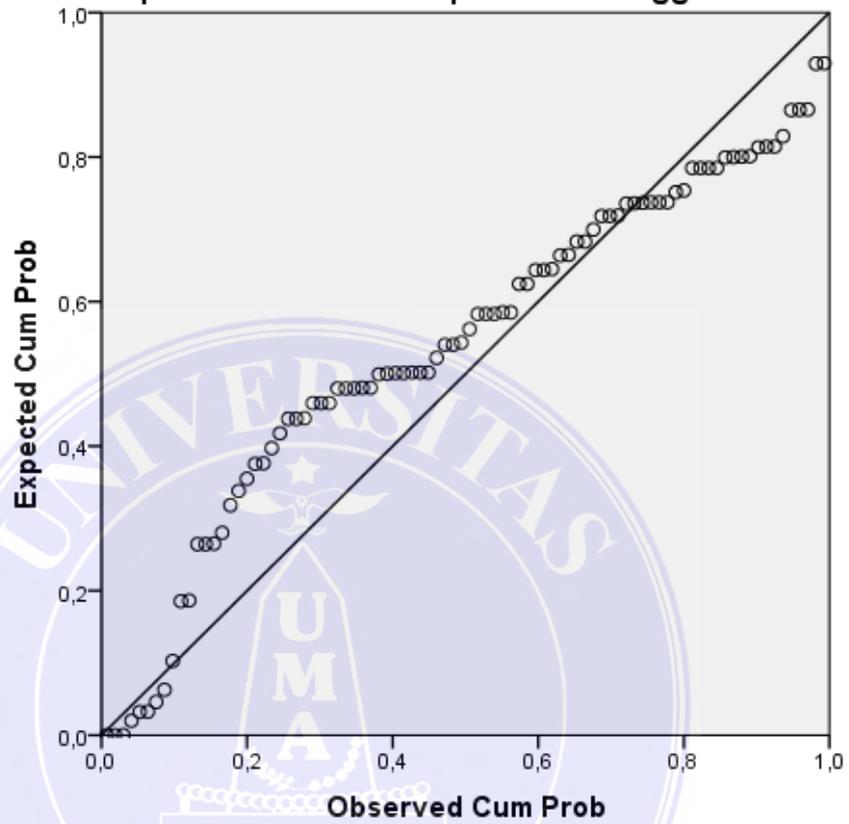
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

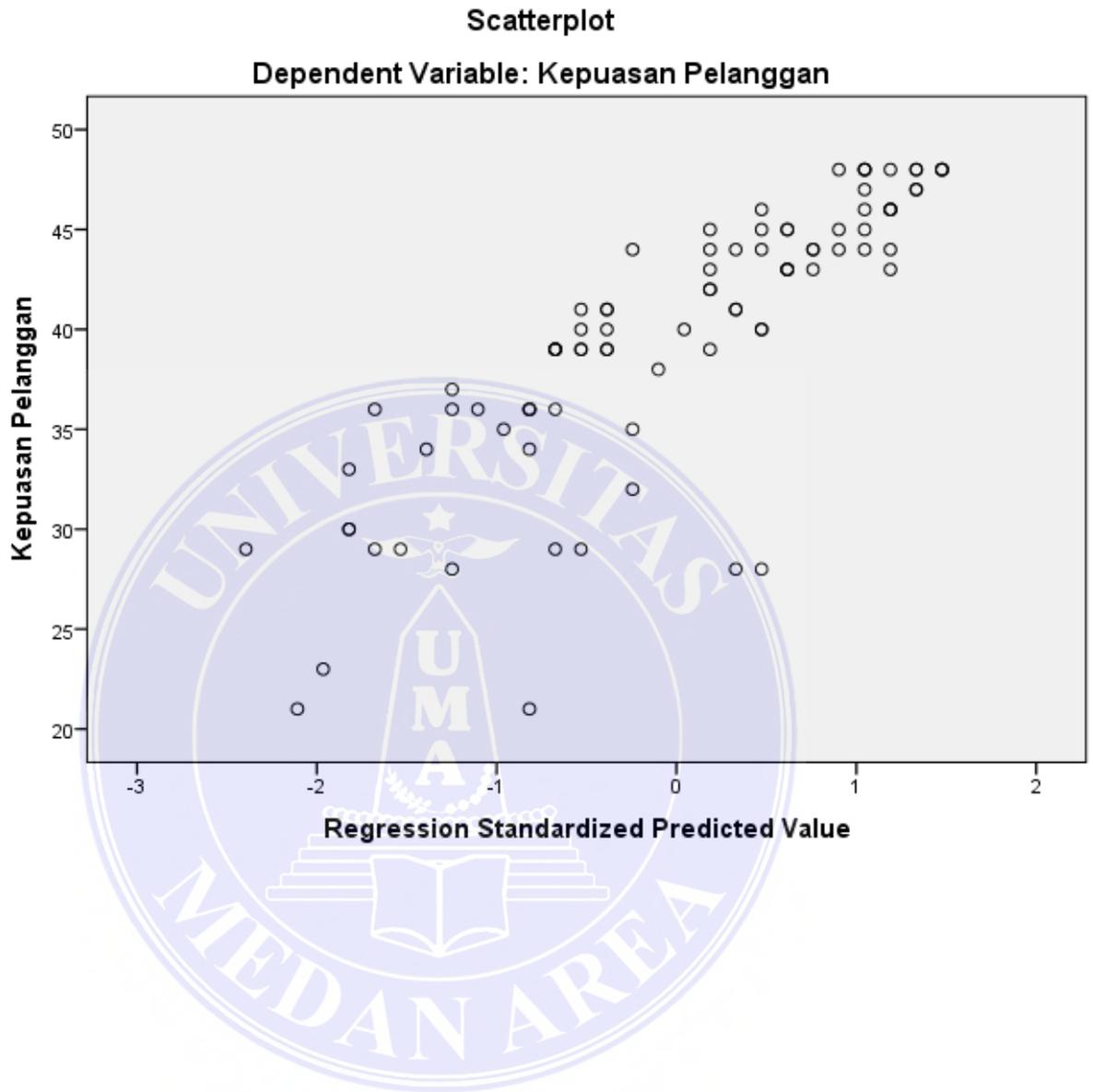
### Charts



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





## REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3).

```

## Regression

## Notes

Output Created		20-JUN-2021 15:46:57
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	88
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
		<pre> REGRESSION   /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N   /MISSING LISTWISE   /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL   /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)   /NOORIGIN   /DEPENDENT Y   /METHOD=ENTER X1 X2   /SCATTERPLOT=(Y ,*ZPRED)   /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)   /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3). </pre>
Resources	Processor Time	00:00:01,54
	Elapsed Time	00:00:01,60
	Memory Required	1644 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	904 bytes

[DataSet3]

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	39,76	6,730	88
Kualitas Pelayanan	52,45	10,601	88
Fasilitas	53,70	6,975	88

**Correlations**

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Fasilitas
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,582	,828
	Kualitas Pelayanan	,582	1,000	,558
	Fasilitas	,828	,558	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.	,000
	Fasilitas	,000	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	88	88	88
	Kualitas Pelayanan	88	88	88
	Fasilitas	88	88	88

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,840 <sup>a</sup>	,706	,699	3,690	1,475

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2782,307	2	1391,153	102,142	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1157,682	85	13,620		
	Total	3939,989	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-3,897	3,088					
	Kualitas Pelayanan	,111	,045	,175	2,473	,015	,689	1,451
	Fasilitas	,704	,068	,730	10,307	,000	,689	1,451

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		Fasilitas	Kualitas Pelayanan
1	Correlations		
		Fasilitas	1,000
		Kualitas Pelayanan	-,558
1	Covariances		
		Fasilitas	,005
		Kualitas Pelayanan	-,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Fasilitas
1	1	2,972	1,000	,00	,00	,00
	2	,020	12,078	,27	,81	,02
	3	,007	20,256	,72	,19	,98

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Casewise Diagnostics<sup>a</sup>**

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pelanggan	Predicted Value	Residual
21	-3,200	28	39,81	-11,808
23	-3,220	28	39,88	-11,882
25	-4,313	21	36,92	-15,916

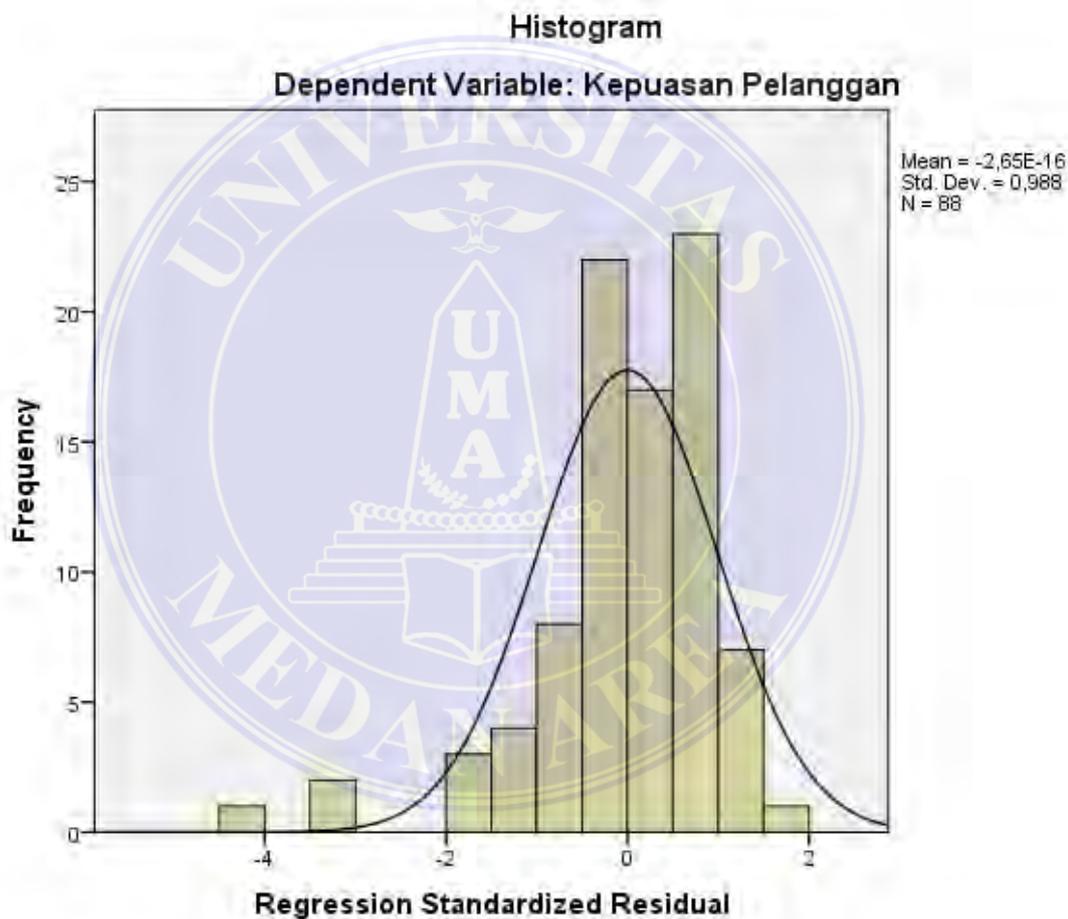
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26,28	48,30	39,76	5,655	88
Residual	-15,916	5,645	,000	3,648	88
Std. Predicted Value	-2,384	1,509	,000	1,000	88
Std. Residual	-4,313	1,530	,000	,988	88

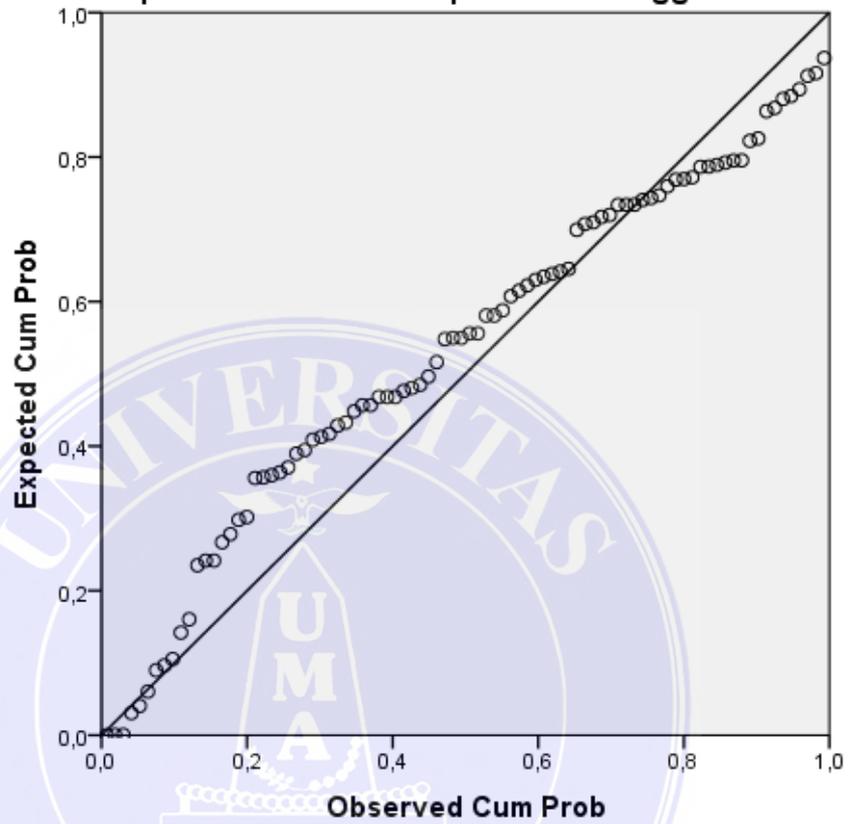
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

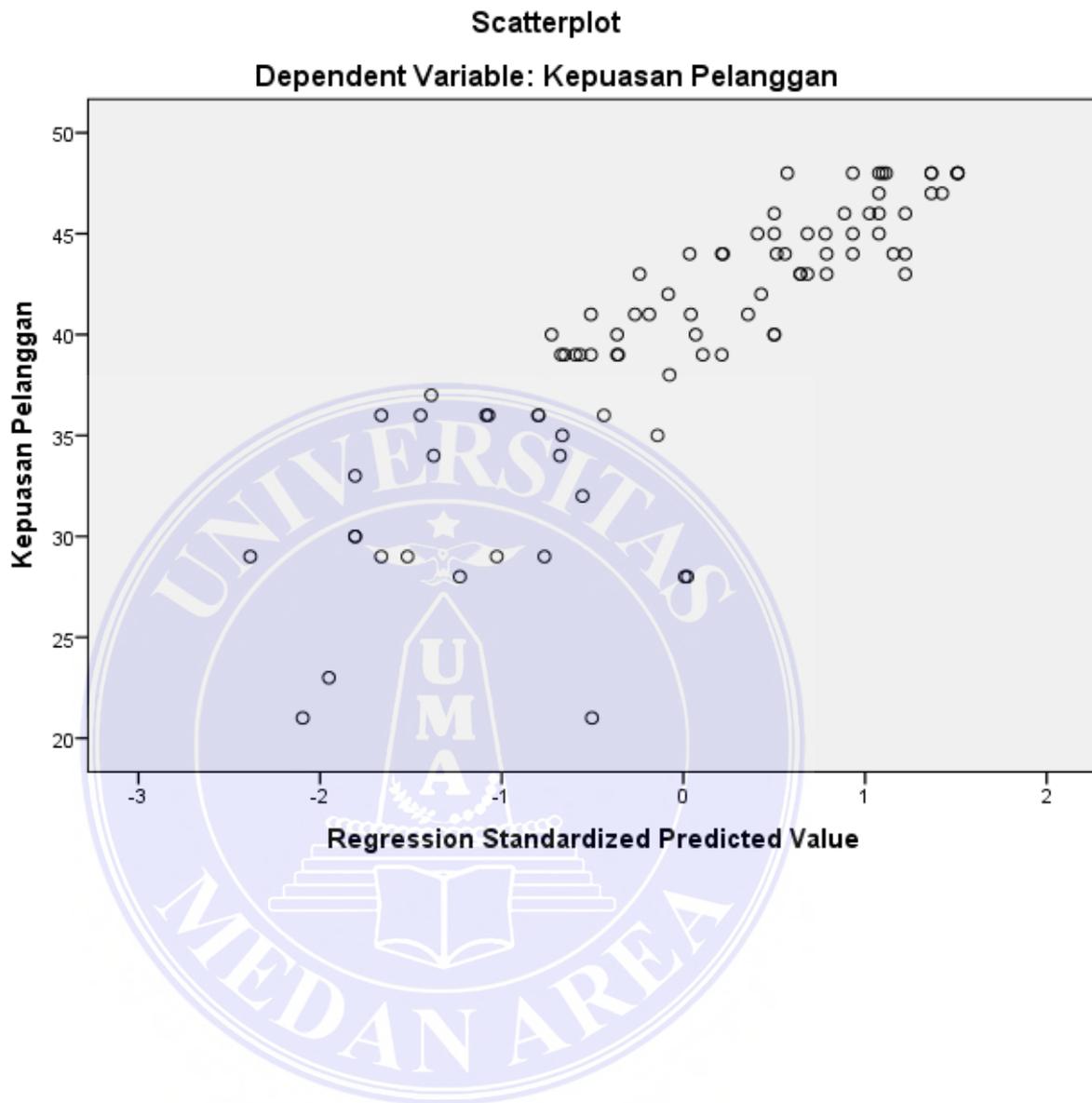
### Charts



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan







### DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Saudara

1. Nama :
2. Alamat :

### PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam bentuk skala ukur.

Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih:

SS = Bila merasa SANGAT SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

S = Bila merasa SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

TS = Bila merasa TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh:

Saya bangga menjadi peserta JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat)

~~SS~~      S      TS      STS

Tanda silang (X) menunjukkan seseorang itu SANGAT SESUAI terhadap pernyataan yang diajukan

SELAMAT BEKERJA

## SKALA A

No.	Pernyataan	Jawaban			
1.	Saya merasa petugas BPJS Kesehatan sudah melayani dengan prima	SS	S	TS	STS
2.	Program JKN KIS ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat	SS	S	TS	STS
3.	Menurut saya pelayanan oleh petugas BPJS Kesehatan tidak sesuai dengan harapan saya	SS	S	TS	STS
4.	Alur pelayanan Kesehatan menggunakan KIS (Kartu Indonesia Sehat) berbelit-belit	SS	S	TS	STS
5.	Program JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat) masih harus banyak melakukan perbaikan	SS	S	TS	STS
6.	Pelayanan kesehatan menggunakan KIS sangat memuaskan	SS	S	TS	STS
7.	Program JKN KIS hanya membebani saya	SS	S	TS	STS
8.	Program JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat) tidak ada baiknya untuk masyarakat	SS	S	TS	STS
9.	Alur pelayanan kesehatan menggunakan KIS (Kartu Indonesia Sehat) sangat mudah dipahami	SS	S	TS	STS
10.	Saya merasa Program JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat) sangat sesuai dengan kebutuhan saya	SS	S	TS	STS
11.	Saya merasa beruntung jika saya sakit sudah tercover oleh program JKN KIS	SS	S	TS	STS
12.	Program JKN KIS terlalu berbelit-belit	SS	S	TS	STS

## SKALA B

No.	Pernyataan	Jawaban			
1.	Informasi profil BPJS Kesehatan mudah diakses	SS	S	TS	STS
2.	Petugas parkir membantu pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka	SS	S	TS	STS
3.	Banyak orang yang belum tahu tentang perusahaan BPJS	SS	S	TS	STS
4.	Mengetahui Perusahaan BPJS adalah hal yang baru bagi saya	SS	S	TS	STS
5.	Pelayanan yang diberikan petugas sangat memuaskan	SS	S	TS	STS
6.	Karyawan BPJS memakai pakaian yang rapi	SS	S	TS	STS
7.	Petugas sangat ramah ketika melayani peserta	SS	S	TS	STS
8.	Karyawan BPJS tidak memperhatikan penampilannya saat bekerja	SS	S	TS	STS
9.	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan pelayanan di kantor	SS	S	TS	STS
10.	Saya merasa mendapatkan informasi manfaat JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat) dengan sangat jelas	SS	S	TS	STS
11.	Petugas tidak memberikan pelayanan prima	SS	S	TS	STS
12.	Jika ada keluhan petugas selalu memberikan solusi yang terbaik	SS	S	TS	STS
13.	Saya merasa aman sudah terdaftar sebagai peserta JKN KIS (kartu Indonesia Sehat)	SS	S	TS	STS
14.	Petugas cuek dan acuh ketika melayani peserta	SS	S	TS	STS
15.	Petugas menjabarkan informasi produk dengan sangat jelas	SS	S	TS	STS
16.	Petugas tidak memberikan solusi ketika ada keluhan dari peserta	SS	S	TS	STS
17.	Petugas sangat soluktif dalam menanggapi pengaduan/keluhan	SS	S	TS	STS
18.	Petugas cepat merespon kebutuhan peserta yang datang	SS	S	TS	STS
19.	Menurut saya petugas tidak memahami kebutuhan peserta	SS	S	TS	STS
20.	Penyampaian informasi terkait	SS	S	TS	STS

	pengaduan yang bertele-tele oleh petugas				
21.	Saya masih merasa butuh jaminan kesehatan tambahan lainnya	SS	S	TS	STS
22.	Saya terpaksa mendaftar menjadi peserta JKN KIS (Kartu Indonesia Sehat)	SS	S	TS	STS



## SKALA C

No.	Pernyataan	Jawaban			
1.	Saya merasa nyaman berada diruang tunggu BPJS Kesehatan	SS	S	TS	STS
2.	Banner yang ada diruangan hanya membuat ruangan semakin sempit	SS	S	TS	STS
3.	Menurut saya kesediaan tempat duduk sudah sesuai	SS	S	TS	STS
4.	Tata letak tempat duduk yang berantakan	SS	S	TS	STS
5.	Banner yang tersedia sangat mengedukasi saya	SS	S	TS	STS
6.	Saya merasa kesulitan memasuki kantor BPJS Kesehatan	SS	S	TS	STS
7.	Saya merasa gelisah ketika berada di ruang tunggu	SS	S	TS	STS
8.	Menurut saya jarak dari meja pengisian formulir dan ruang tunggu tidak jauh	SS	S	TS	STS
9.	Ada perabot diruangan yang rusak dan mengganggu	SS	S	TS	STS
10.	AC berfungsi dengan baik	SS	S	TS	STS
11.	Ruang laktasi yang tersedia sangat membantu untuk ibu menyusui	SS	S	TS	STS
12.	Wifi yang tersedia sangat membantu untuk proses pelayanan	SS	S	TS	STS
13.	Tidak tersedianya wifi di kantor BPJS Kesehatan	SS	S	TS	STS
14.	Ruang tunggu pelayanan yang sempit	SS	S	TS	STS
15.	Tv pada ruang layanan sangat membantu mengedukasi peserta	SS	S	TS	STS
16.	Menurut saya toilet di kantor BPJS Kesehatan ini kotor	SS	S	TS	STS
17.	Toilet kantor yang bersih dan wangi	SS	S	TS	STS
18.	Tv pada ruang layanan hanya membuat keadaan menjadi berisik	SS	S	TS	STS





**BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Padangsidempuan, 26 Juli 2021

Nomor : 771/I-10/0721  
Hal : Keterangan Menyelesaikan  
Penelitian

Yth. Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area  
di  
Medan

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang disebutkan di bawah ini:

Nama : Rizky Azhari Siregar  
NPM : 181804077  
Program Studi : Magister Psikologi  
Konsentrasi : Psikologi Industri dan Organisasi  
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan  
Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor  
Cabang Padangsidempuan

Bahwa benar telah mengadakan penelitian tersebut di Kantor BPJS Kesehatan  
Cabang Padangsidempuan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan  
terima kasih.

Pps. Kepala,

Sulianto

**Kantor Cabang Padangsidempuan**

Jl. Raja Inal Siregar KM 4,5 No 14  
Batunadua Jae, Padang Sidempuan, Kode Pos 22743  
Telp. (0634) 21132 No. Fax (0634) 22796  
E-mail : kc-padangsidempuan@bpjs-kesehatan.go.id  
www.bpjs-kesehatan.go.id