

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
HEALTH CARE BATAM**

SKRPSI



**Oleh:
Retno Sari
140610106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
HEALTH CARE BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Retno Sari
140610106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Retno Sari
NPM/NIP : 140610106
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN HEALTH CARE BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 8 Agustus 2018

Materai 6000

Retno Sari
140610106

**PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN HEALTH CARE BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Retno Sari
140610106**

**Telah Disetujui Oleh Pembimbing Pada Tanggal
Seperti Tertera Di Bawah Ini**

Batam, 8 Agustus 2018

**Syaifullah, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Health Care Batam” penulis meneliti apakah ada hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Tamrin Health Care. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Klinik Tamrin Health Care dan Kepercayaan pasien terhadap Klinik Tamrin Health Care. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan kuisioner/angket. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode probability sampling, yaitu suatu teknik pemberian sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Dengan ukuran populasi (N) = 405, maka jumlah pasien yang dijadikan responden dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hitungan korelasi didapatkan R^2 sebesar 0,496 artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) memiliki keterkaitan hubungan yang kuat dengan Kepuasan pasien (Y) Klinik Tamrin Health Care. Perhitungan koefisien determinasi dalam persen diperoleh dari hasil 24,6%, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), yaitu sebesar 24,6% dan sisanya 75,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, dan hasil hipotesis diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} = 32,886$ dan $t_{tabel} = 3,04$ artinya H_1 dan H_2 sama-sama diterima. Dengan demikian Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Klinik Tamrin Health Care.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

In this study entitled "The Influence of Service Quality and Trust on the Satisfaction of Patient Health Care Batam," the authors examine whether there is a positive relationship between Quality Service and Trustworthy on Patient Satisfaction at Tamrin Health Care Clinic. The purpose of this study is to determine the quality of services applied by Tamrin Health Care Clinic and patient confidence in Tamrin Health Care Clinic. Is there any influence Quality of Service to Trust and Patient Satisfaction. The method used is using the quantitative method and using questionnaire. Sampling method in this research is by using a probability sampling method, which is a sampling technique that gives equal opportunity to every member of the population to be selected to be the sample. With population size (N) = 405, then the number of respondents was calculated using Slovin formula. Based on the calculation correlation in rs can be equal to 0.496 means the variable Quality Service (X1) and Trust (X2) has a strong relationship with patient satisfaction (Y) Tamrin Health Care Clinic. Calculation coefficient of determination in percent obtained from result 24,6%, meaning variable Quality Service (X1), Trust (X2), have influence to Patient Satisfaction (Y), that is equal to 24,6% and the rest 75,4% explained by variable others not described in this study, and the result of hypothesis obtained that the value of $f_{count} = 32,886$ and $f_{tabel} = 3.04$ means that in H1 and H2 are both received. Thus Quality of Service (X1) and Trust (X2) have a positive effect on Patient Satisfaction (Y) at Tamrin Health Care Clinic.

Keywords: Quality of Service, Trust, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam .

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karna itu kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putra Batam
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M selaku pembimbing Skripsi pada program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam yang telah membimbing saya dalam melakukan penulisan penelitian.
5. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam.
6. Kedua Orang Tua saya, Bapak Rudi Ardian dan Ibu Asnik, terima kasih banyak atas perjuangan, kerja keras, nasehat serta Doa nya selama ini hingga saya bisa sampai seperti saat ini. Saya sangat bangga memiliki orangtua seperti kalian.
7. Adik dan Abang saya yang tercinta, dan Erdi Nawansyah pedamping penulis terima kasih atas Doa dan semangat yang tidak pernah berhenti yang telah di berikan. Semoga Allah swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan kasih dan sayang nya kepada kalian.
8. dr. Nila Purnama Sari yang telah memberi izin saya untuk melakukan penelitian di Klinik Tamrin Health Care agar memenuhi syarat untuk melakukan penelitian di Klinik Tamrin Heath Care.
9. Teman baik penulis Tesha Nilavia Heroctaviani, Sofianty Anggraini, Pradita Yunia, Joshua Sirait, Siti Umi, Suriani Kushi, terimakasih atas semangat yang diberikan dan menemani saya selama masa perkuliahan, sukses selalu buat kita semua.
10. Temen- temen seperjuangan saya di Universitas Putra Batam terimakasih atas kerja sama dan semangatnya semoga kita lulus semua Tahun ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu selalu mencurahkan kasih dan sayang nya, Amin.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.	L
atar Belakang Penelitian	1
1.2.	R
umusan Masalah	10
1.3.	T
ujuan Penelitian	10
1.4.	M
manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1.	K
ualitas Pelayanan	12
2.1.1.	I
ndikator Kualitas Pelayanan	13
2.2.	K
epercayaan	14
2.2.1.	I
ndikator Kepercayaan	16
2.3.	K
epuasan Pasien	17
2.3.1.	I
ndikator Kepuasan Pasien	18
2.4.	P
enelitian Terdahulu	19

2.5	K
erangka Pemikiran.....	21
2.6	H
epotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	D
esain Penelitian.....	22
3.2	O
operasi Penelitian	22
3.3	P
opulasi Dan Sampel.....	24
3.3.1.....	P
opulasi	24
3.3.2.....	S
ampel	24
3.4	S
umber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4.1.....	S
umber Data	25
3.4.2.....	T
eknik Pengumpulan Data	26
3.4.3.....	M
etode Analisis Data.....	27
3.4.4.....	S
tatistik Deskriptif.....	28
3.5	V
aliditas Dan Reliabilitas	28
3.5.1.....	V
aliditas	28
3.5.2.....	R
eliabilitas	30
3.6	U
ji Asumsi Klasik	31
3.6.1.....	U
ji Normalitas.....	31
3.6.2.....	U
ji Multikolinieritas.....	32
3.6.3.....	U
ji Heterokadastisitas	33
3.7	U
ji Pengaruh	34
3.7.1.....	A
nalisis Regresilinier Berganda.....	34
3.7.2.....	U
ji Koefisien Determinasi R^2	35

3.8	H
epotesis	36
3.8.1	U
ji T (Parsial)	37
3.8.2	U
ji F (Simultan)	38
3.9	L
okasi Dan Jadwal	39
3.9.1	L
okasi	39
3.9.2	J
adwal	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	K
arakteristik Responden	40
4.1.1	K
elamin	40
4.1.2	U
sia	41
4.1.3	P
ekerjaan	42
4.1.4	P
endidikan	43
4.2	H
asil Penelitian	43
4.2.1	H
asil Uji Statistik Deskriptif	44
4.2.2	H
asil Uji Validitas	48
4.2.3	H
asil Uji Reabilitas	50
4.2.4	H
asil Asumsi Klasik	52
4.2.4.1	H
asil Uji Reabilitas	52
4.2.4.2	H
asil Uji Multikolinieritas	55
4.2.4.3	H
asil Uji Heterokadastisitas	56
4.3	H
asil Uji Pengaruh	59
4.3.1	H
asil Uji Asumsi Regresi Linier Berganda	59
4.3.2	H
asil Uji Koefisien Detreminasi R^2	60

4.4	H
asil Uji Hepotesis	61
4.4.1	H
asil Uji T	61
4.4.2	H
asil Uji F	63
4.5	P
embahasan	64
4.5.1	K
ualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien	64
4.5.2	K
epercayaan Berpengaruh Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien	65
4.5.3	K
ualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien	66
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	S
impulan	67
5.2	S
aran	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Uji Normalitas Histogram.....	53
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-P Plot.....	54
Gambar 4.3 Uji Scatterplots Rereasi.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kualitas Pelayanan Klinik Tamrin Health Care	2
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien.....	4
Tabel 3.1 Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan	23
Tabel 3.2 Kepuasan Pelanggan	24
Tabel 3.3 Skala Liket	27
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Usia	41
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Pendidikan.....	43
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	44
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Variabel Kepercayaan (X_2).....	45
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	48
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_2)	49
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	50
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_2).....	51
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pasien (Y)	51
Tabel 4.14 Uji Normalitas Kolmogorov Smimov	52
Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.16 Uji Gleser	56
Tabel 4.17 Uji Korelasi Spearman's Rho	58

Tabel 4.18 Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
Tabel 4.20 Uji T	62
Tabel 4.21 Uji F	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Korelasi <i>Person</i>	29
Rumus 3.2 <i>Conbarch Alpha</i>	30
Rumus 3.3 Uji Regresi Linier Berganda	34
Rumus 3.4 Determinasi R^2	36
Rumus 3.5 Uji T	37
Rumus 3.6 Uji F	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN II DATA RESPONDEN
LAMPIRAN III DATA HASIL SPSS
LAMPIRAN KE IV TABEL T DAN TABEL F
LAMPIRAN KE V SURAT KETERANGAN PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan antara pasien dengan klinik. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan klinik memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka sehingga klinik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mak

kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Data Kualitas Pelayanan Klinik Tamrin Health Care Periode Maret 2017-Februari 2018

No	Bulan	Pelayanan					
		Unit Gawat Darurat (UGD)	Dokter Umum	Dokter Gigi	KIA (Konsultasi Ibu Dan Anak)	USG	Rawat Inap
1	Maret	30	60	24	49	38	43
2	April	38	82	34	55	44	51
3	Mei	60	130	40	51	54	65
4	Juni	58	100	47	58	50	69
5	Juli	45	78	32	52	40	48
6	Agustus	46	160	45	68	48	54
7	September	26	55	30	50	31	40
8	Oktober	25	60	25	40	30	35
9	November	25	55	40	50	30	40
10	Desember	22	60	25	40	30	35
11	Januari	65	136	50	50	54	65
12	Februari	50	200	40	40	36	35

Sumber : Klinik Tamrin Health Care, Batam 2017- 2018

Berdasarkan tabel 1.1 data kualitas pelayanan Klinik Tamrin Health Care Batam berflukuasi setiap bulannya. Jumlah pasien mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak setabil pada kurun waktu 1 tahun dari bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Februari 2018 tercatat jumlah unit pelayanan Dokter Umum yang paling banyak pengunjungnya dan mengalami penurunan di bulan September sampai dengan bulan Desember. Sementara itu dari semua jasa pelayanan yang di berikan Klinik Tamrin Health Care jasa pelayanan dokter gigi yang paling sedikit kedatangan pengunjung.

Menurut Pramana & Rastini (2016 : 733) mendefinisikan Jika kepercayaan dari nasabah telah dibentuk, maka selanjutnya tugas dari pihak perusahaan adalah mendapatkan dan memelihara loyalitas dari nasabah. Semua bisnis yang

menyediakan layanan jasa sangat tergantung pada bagaimana membangun hubungan jangka panjang yang berkonsentrasi pada mempertahankan loyalitas nasabah

Menurut Gospul *et al* (2014 : 156–170) Kepercayaan pelanggan tidaklah muncul begitu saja melainkan harus diupayakan melalui (fungsi manajemennya; *Planning, Organizing, Actuating, and Controlling*). Melalui perencanaan yang matang dan baik dan diikuti dengan proses pengawasan dari segala apa yang telah direncanakan sudah barang tentu akan menciptakan output (barang / jasa) yang maksimal, sehingga pelanggan akan cenderung memberikan respon yang positif terhadap perusahaan. Pelanggan akan cenderung menilai dan melihat apa yang sudah dirasakan dan dinikmati atau dikonsumsi. Ada beberapa hal yang menyebabkan pelanggan akan percaya terhadap industri / perusahaan, dalam hal ini industri jasa keuangan, diantaranya: citra perusahaan dan perhatian.

Sama halnya dalam dunia medis kepercayaan pasien terhadap Klinik sangatlah berpengaruh penting, dari cara pasien mempercayakan kesehatannya kepada Klinik Tamrin Health Care dan pasien mempercayai kalau Klinik Tamrin Health Care mampu memberikan penanganan yang tepat terhadap kesehatan pasiennya. Dan saat pasien benar-benar merasa puas pasien akan datang kembali ke Klinik Tamrin Health Care dan bahkan pasien merekomendasikan ke orang-orang bahkan ketetangganya bahwa Klinik Tamrin Health Care itu Klinik yang berkualitas baik. dapat dilihat dari data pengunjung yang datang kembali.

Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien Bulan Maret 2017 - februari 2018

Bulan	Jumlah Pasien	Persentase
Maret	244	6.5 %
April	304	8.1 %
Mei	400	10.6 %
Juni	382	10.1 %
Juli	295	7.8 %
Agustus	421	11.1 %
September	232	6,2 %
Oktober	215	5.8 %
November	240	6.4 %
Desember	212	5.6 %
Januari	420	11.2 %
February	401	10,6 %
Jumlah	3,766	100 %

Sumber : Klinik Tamrin Health Care, Batam 2017- 2018

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah pasien Klinik Tamrin Health Care, Batam mengalami kenaikan setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak setabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan pada bulan-bulan tertentu. Namun dibulan September sampai dengan Desember terjadi penurunan yang cukup signifikan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. masyarakat sekarang sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan

yang seringkali sulit dijangkau. Apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Dengan itu semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Seiringin dengan perkembangan zaman, tantangan peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan juga semakin besar dan beragam, terutama pada beberapa daerah yang terdiri dari masyarakat yang heterogen dan multietnis, salah satu contohnya ialah Kota Batam. Kota Batam secara geografis mempunyai letak yang sangat strategis, yaitu berda pada jalur perdagangan international. Hal ini membuat kota Batam menjadi salah satu daerah yang banyak diminati dan didatangi oleh penduduk dari berbagai daerah. Hal ini berdampak pada kepadatan dan keberagaman penduduk yang ada di kota Batam.

Kepadatan dan keberagaman penduduk suatu wilayah sangat berpengaruh terhadap kesehatan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang ada di kota Batam harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin besar akan kesehatan, dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat

dicapai apabila fasilitas kesehatan yang berkualitas tersebar merata di seluruh kota Batam.

Klinik Tamrin Health Care hadir sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menjawab kebutuhan masyarakat kota batam akan kesehatan yang semakin besar dan beragam. Klinik Tamrin Health Care selalu berupaya untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kesehatan dengan berbagai upaya mulai dari promosi kesehatan hingga penatalaksanaan penyakit.

Klinik Tamrin Health Care membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu stand by di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Jika seseorang terserang penyakit yang datang tanpa kompromi mereka tidak dapat lagi menunda atau mengesampingkan jasa pelayanan kesehatan. Apalagi bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan atau dengan memanggil dokter datang ke rumah untuk mendapatkan penanganan medis secepatnya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kepercayaan pasien itu sendiri. kepercayaan pasien akan timbul karena ada keyakinan bahwa Klinik Tamrin Health Care akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak Klinik Tamrin Health Care dengan pasiennya. Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat

memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara pihak Klinik Tamrin Health Care dan pasiennya menjadi harmonis.

Apabila pelanggan merasa puas, maka mereka akan melakukan konsumsi yang sama dengan yang sebelumnya atau melakukan konsumsi yang baru atau melakukan pemakaian yang lebih besar lagi, sehingga hubungan dengan pelanggan untuk jangka panjang dan tahan lama akan tercapai. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas jasa yang ada, maka pelanggan tersebut akan meninggalkan perusahaan untuk mencari dan mencoba jasa dari perusahaan lain dan kemudian membandingkannya atau mereka benar-benar pergi meninggalkan perusahaan dan tidak akan kembali lagi.

Lokasi Kota Batam yang sangat strategis membuatnya menjadi salah satu kota di Kepulauan Riau yang padat dan beragam penduduknya. Kota Batam memiliki luas wilayah 1.038.840 Km² (Daratan 1040 Km²) dan jumlah penduduk 913.483 jiwa (Tahun 2009) dengan kepadatan penduduk terpusat pada daerah Nagoya, Batu aji, Bengkong, Batam Centre dan Tiban. Batu Aji terdiri dari 5 Kelurahan dengan luas wilayah 61.936 Ha dan jumlah penduduk 79.700 (Tahun 2007). Dengan tingkat kepadatan penduduk yang sangat tinggi, maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan di Batu Aji juga harus cukup memadai. Oleh karena itu, dengan berdirinya Klinik Tamrin Health Care dapat menjadi salah satu solusi yang tepat. Klinik Tamrin Health Care hadir dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau untuk membantu pemerintah Kota Batam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan di daerah Batu Aji.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Klinik Tamrin Health Care terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visi dan Misinya yaitu :

Klinik Tamrin Memiliki Visi terwujudnya masyarakat yang sehat, didukung oleh system pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas serta kesadaran masyarakat mengenai kesehatan yang memadai. Dengan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai, klinik tamrin berupaya menciptakan system pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan Visi diatas, Klinik Tamrin Health Care membangun visinya sebagai berikut :

1. Menyediakan sarana dan prasaran kesehatan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan dan kemajuan teknologi kedokteran secara terus-menerus
 2. Mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran dengan melibatkan diri dalam berbagai aktivitas keilmuan kedokteran yang berkembang baik di tingkat local, nasional maupun internasional.
 3. Melibatkan diri dalam kegiatan sosial bermasyarakat, baik secara sepihak maupun melalui kerjasama dengan institusi.organisasi masyarakat yang ada
 4. Menerapkan system pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh masyarakat
 5. Menjalin kerjasama yang baik dengan institusi/organisasi kesehatan lainnya
- Klinik Tamrin bercita-cita membangun masyarakat yang sehat disekitarnya. Cita-cita tersebut dapat terwujud melalui kerjasama yang baik dan harmonis anantara pihak klinik dengan masyarakat maupun institusi/organisasi

kesehatan lainnya. Pihak Kliniki berupaya sebaik mungkin untuk mewujudkan visi dan misi tersebut dengan dukungan dari berbagai pihak.

Ketika pasien merasakan Kualitas Pelayanan yang di berikan oleh Klinik Tamrin Health Care akan membuat para pasien merasa puas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Diza *el al* (2016) dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan di atas maka peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN HEALTH CARE BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Jumlah pasien mengalami penurunan di bulan september 2017 sampai dengan desember 2017.
2. Jasa pelayanan dokter gigi yang paling sedikit kedatangan pengunjung.
3. Jumlah dr Umum di Klinik Tamrin hanya satu orang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan, kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien di Health Care Batam.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Tamrin Health Care ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Klinik Tamrin Health Care ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama- sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Tamrin Health Care ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Tamrin Health Care.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Klinik Tamrin Health Care.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama – sama terhadap kepuasan pasien di Klinik Tamrin Health Care.

1.6 Manfaat Penelitian

Kegunaan Penelitian Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi manajemen Klinik Tamrin Health Care dan menjadi bahan pertimbangan dan strategi yang tepat dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan pasien Klinik Tamrin Health Care
2. Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang kepuasan pasien.

3. Sebagai media menambah pengetahuan dan wawasan peneliti pada khususnya, dalam bidang kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Morgan dan Hunt dalam (Kusumsadewi (2017:88) Peningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan selalu memberikan kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai harapannya. Perusahaan yang berhasil menjaga agar pelanggannya selalu puas akan timbul rasa kepercayaan pelanggan yang positif terhadap perusahaan.

Kualitas Pelayanan menurut Ratih Hurriyati dalam Kusumsadewi, (2017:90) Tujuan utama pemasar adalah melayani dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan . Bila aspek tersebut dilupakan atau bahkan sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama perusahaan yang bersangkutan bisa kehilangan dan dijauhi calon konsumen.

Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dimana produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada bidang jasa,

kualitas dipertahankan dengan memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas berarti nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh konsumen.

Selain itu hal yang perlu diketahui adalah jika para pelanggan melepas diri karena merasa tidak puas, maka mereka bisa menyebarkan image buruk yang beredar dari mulut ke mulut tentang perusahaan sehingga berakibat kerugian ekonomi yang besar bagi perusahaan. Oleh karena itu maka kualitas jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono *et al* (2008:68–69) dalam pemasaran jasa dimensi kualitas yang paling sering di jadikan acuan adalah :

1. Reabilitas

yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya, dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan akurat

2. Responsivitas

Yaitu keinginan dan kesediaan para kariawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

3. Jaminan (*assurance*)

Meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para kariawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keraguan.

4. Empati

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.

5. Bukti fisik (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, kariawan, dan sarana komunikasi

2.2 Kepercayaan

Menurut Samuel dalam Andesra (2016: 139–150) menemukan bahwa komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan. Kemudian kepercayaan berpengaruh positif terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Selanjutnya kepercayaan merupakan mediasi yang kuat atas pengaruh komitmen pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat hadir diwilayah ini relatif masih baru namun telah mampu menunjukkan perkembangan yang baik. Perkembangan ini tidak terlepas dari inovasi dan kreatifitas manajemen yang memang mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Selain variasi produk yang dirancang sesuai dengan ekspektasi masyarakat, dapat diperkirakan bahwa kualitas pelayanan yang disuguhkan merupakan daya tarik yang cukup menggoda masyarakat untuk menggunakan jasa bank ini. Namun sebagaimana disebut sebelumnya, bank ini hadir diwilayah ini masih relatif baru sehingga

untuk menjamin nsambutan masyarakat yang tergolong baik tersebut harus dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Ini artinya bank ini harus mampu membangun loyalitas nasabah yang ada. Sedangkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah sangat didukung oleh adanya kepercayaan nasabah yang tinggi dan terus menerus terhadap bank ini.

Menurut Ilyas dalam Andesra, (2016:141) mengatakan Kepercayaan (*trust*) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti.

Keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong dan mempertinggi tingkat hubungan dengan pelanggan

Ketika satu pihak mempunyai keyakinan bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan. mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya kepada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena

ia mempunyai keyakinan kepada pihak lain tersebut. menjelaskan beberapa manfaat dari adanya kepercayaan, antara lain:

1. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk berusaha menjaga hubungan yang terjalin dengan bekerjasama dengan rekan perdagangan.
2. Kepercayaan menolak pilihan jangka pendek dan lebih memilih keuntungan jangka panjang yang diharapkan dengan mempertahankan rekan yang ada.
3. Kepercayaan dapat mendorong pemasar untuk memandang sikap yang mendatangkan risiko besar dengan bijaksana karena percaya bahwa rekannya tidak akan mengambil kesempatan yang dapat merugikan pemasar

2.2.1 Indikator Kepercayaan

Menurut Robbins dalam (Kusuma *et al* (2015:176–192) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada lima, yaitu :

1. Integritas

Integritas meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan sesuatu hal yang kritikal. Tanpa persepsi karakter moral dan kejujuran yang dasar, dimensi lainnya tidak akan berarti.

2. Kompetensi

Kompetensi disini merupakan teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Misalnya bagaimana mendengarkan seseorang, bagaimana berbicara dan mengucapkan sesuatu agar terjadi proses kepercayaan.

3. Konsistensi

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat prediksi terhadap seseorang, dan penilaian menangani situasi.

4. Loyalitas

Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan.

5. Keterbukaan

Dimensi terakhir kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya. Tanpa keterbukaan tidak mungkin akan terjadi proses kepercayaan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Sangaji *et al* (2013:181) kepuasan konsumen di ukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja atau produk dan harapan-harapannya.

2.3.1 Indikator Kepuasan Pasien

1. Kinerja

Tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan sejauh mana produk atau jasa “digunakan dengan benar” jumlah atribut yang di tawarkan kemampuan pegawai untuk menangani masalah dengan baik, kualitas informasi yang di berikan kepada pelanggan.

2. Interaksi Pegawai

Keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan oleh masyarakat pemberi jasa atau barang, kredibilitas menyeluruh para pegawai, termasuk

kepercayaan konsumen kepada pegawai dan persepsi mereka tentang keahlian pegawai.

3. Reabilitas

Konsistensi kinerja barang, jasa, dan toko.

4. Daya Tahan

Rentang kehidupan produk dan kekuatan umum,.

5. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan

Seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat informasi atau jasa di berikan, kenyamanan pembelian dan proses jasa.

6. Estetika

Penampilan fisik barang atau toko, daya tarik penyajian jasa, kesenangan atmosfir dimana jasa atau produk di terima.

7. Kesadaran akan Merek

Dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi konsumen

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut :

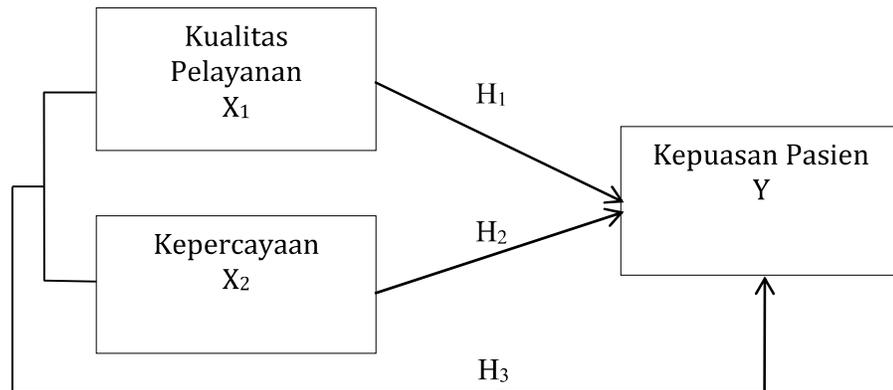
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Welim & Arifin, (2016)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah	Analisis Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah .

2	Kusuma, Amri, & Shabri.M, (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotelbanda Aceh	Analisis Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Baik Secara Simultan Maupun Secara Parsial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sulthan Hotel Banda Aceh.
3	Gospul & Ahmad, (2014)	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo	Analisis Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian Signifikan Dan Berarti Ada Pengaruh Mediasi Kualitas Pelayanan Dalam Hubungannya Dengan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah.
4	Wali, (2015)	Kualitas Pelayanan Medis Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh)	Analisis Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian (Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis Dan Penunjang Medis) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh.
5	Pertiwi & Ketut, (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	Analisis Regresi Berganda dan Uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar.

6	Winahyuningsih, (2016)	Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griphtha Kudus	Analisis Regresi Berganda Dan uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian Secara Parsial Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan, Terbukti Memiliki Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen .
7	Pundenswari (2017 : 13–21)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Analisis Regresi Berganda Dan uji Asumsi Klasik	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pada Puskesmas Sebaiknya Ditekankan Pada Aspek-Aspek: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty.

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiono (2012:60) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun paradigma ini yang menggambarkan keempat variabel tersebut adalah :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.6 Hipotesis

H₁ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada pasien Klinik Tambrin Health Care.

H₂ : Diduga kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada pasien Klinik Tamrin Health Care.

H₃ : Diduga Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada pasien Klinik Tamrin Health Care.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Didalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel yang terdiri dari variabel eksogen (variabel bebas) yaitu kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan variabel endogen (variabel terikat) yaitu kepuasan pasien (Y).

3.2 Operasi Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2012 : 38) Variabel Operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Menurut Tjiptono *at al* (2015: 11) pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah produk perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini dikarenakan faktor kepercayaan telah terbentuk. Pelanggan yakin bahwa perusahaan langganannya tidak bakal bersikap oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesaat.
2. Menurut Ilyas dalam Andesra (2016:141) mengatakan Kepercayaan (*trust*) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya

dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

3. Kepuasan konsumen Menurut Sangaji *et al* (2013:181) kepuasan konsumen di ukur dengan sebrapa besar harapan konsumen tentang produk dan playanan sesuai dengan kinerja produk dan playanan yang aktual. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja atau produk dan harapan-harapannya.

Tabel 3.1 Kualitas pelayanan dan Kepercayaan

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Variabel	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Unsur kualitas pelayanan pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah produk perusahaan	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan (<i>asurance</i>) 4. Empati 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 	<i>Summated Rating Scale likert (interval)</i>
Kepercayaan (X2)	Pengorbanan yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan produk/jasa	Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Loyalitas 5. Keterbukaan 	<i>Summated Rating Scale likert (interval)</i>

Sumber : Peneliti, (2017)

Tabel 3.2 Kepuasan Pelanggan

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Variabel	Butir
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya	Kepuasan Pelanggan	1. Kinerja 2. Interaksi Pegawai 3. Reabilitas 4. Daya tahan 5. Ketepatan waktu dan kenyamanan 6. Estetika 7. Kesadaran akan	<i>Summated Rating Scale likert (interval)</i>

Sumber : Peneliti, (2017)

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 421 pasien yang berobat di Klinik Tamrin Health Care.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang di peelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang

diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, misalnya 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3. 1 Sampel Slovin

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error toleransi*)

Dengan menggunakan margin of error sebesar 5% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$N = \frac{421}{(1 + 421 \times 0,05^2)}$$

$$= \frac{421}{(1 + 421 \times 0,0025)} = 205$$

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Menurut Kountur (2009:178–183) ada dua jenis penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Misalnya, penelitian yang ingin diketahui persepsi konsumen terhadap suatu produk tertentu, di sini, sumber utama data dari konsumen.

Data yang di peroleh langsung dari konsumen merupakan data primer.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang di buat untuk maksud yang berbeda. Data dapat berupa fakta, tabel, gambar, dan lain-lain.walaupun data tersebut diperoleh dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda, namun data tersebut dapat dimanfaatkan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Interview / Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2012:137), menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila penelitian melakukan study pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Tujuan wawancara dari jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang di ajak diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang di kemukakan informasinya.

2. Kuensioner / Angket

Menurut (Sugiyono, 2012:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan

data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau di kirim melalui pos atau internet.

Tabel 3.1 Skala likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2012)

3.4.3 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang akan digunakan untuk memperoleh keterangan tentang besarnya kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS versi 20, beberapa pengujian terhadap data yang akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.4.4 Statistik Deskriptif

Menurut Priatno, 2012:38) mengemukakan statistic deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa mean, sum, standar devinisi, variance, range, dan lain-lain dan untuk mengukur distribusi data apakah normal atau tidak dengan ukuran skewness dan kurtosis. Selain itu analisis ini dapat dilakukan untuk mencari nilai Z (Z score) yang digunakan untuk melihat data yang outlier, yaitu data yang menyimpang jauh dari rata-rata.

3.5 Validitas dan Reliabilitas

3.5.1 Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti, pengujian itu membuktikan valid dan tidaknya item-item kuisioner tersebut (Wibowo, 2012:35). Sedangkan Menurut (Ghozali, 2013:52) , uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksud. Dengan kata lain, validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut.

Penguji validitas ini menggunakan teknik *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung kolerasi skor masing-masing item dengan skor totalnya. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikannya berada dibawah 0,05.

Untuk mengukur tingkat validitas kuisioner, digunakan rumus Kolerasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini :

$$r_{ix} = \frac{n \sum xi - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[(n \sum i^2) - (\sum i)^2][(n \sum x^2) - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.1 Kolerasi *Person*

Sumber : (Wibowo, 2012:36)

Keterangan :

r_{ix} : Koefisien kolerasi

i : Skor item

x : Skor total dari x

n : Jumlah banyak subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ table}$ (uji dua sisi dengan 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2 Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2013:47), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuensioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuensioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mencari besaran angka reliabilitas menggunakan metode *Conbarch Alpha*, data dikatakan

reliable apabila r alpha positif dan r alpha $>$ r table $df = (\alpha, n-2)$. Adapun rumus yang digunakan dengan metode *Conbarch Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right) \quad \text{Rumus 3.2 Conbarch Alpha}$$

Sumber : (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrument

K : Jumlah butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varian pada butir

$\sigma 1^2$: Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS 21 akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliable atau tidak jika; nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r table. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batas penentu, misalnya bukti kuensioner dikatakan reliable (layak) jika *cronbach's alpha* $>$ 0,6 dan jika tidak reliable jika *cronbach's alpha* $<$ 0,6, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik.

3.6 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas.

3.6.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2013:160) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian - pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residu mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistic parametrik tidak dapat digunakan. Dasar pengambilan uji normalitas data, sebagai berikut :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

3.6.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2013:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi ditemukan adanya kolerasi anatra varabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adakah variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk

mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

1. Nilai R yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
3. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan *diregres* terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah Nilai *Tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolineritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *Tolerance* = 0,1 sama dengan tingkat kolineritas 0,95. Walaupun

multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai *Tolerance* dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkolerasi.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2013:139) uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika p value $> 0,05$ tidak signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastisitas artinya model regresi lolos uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

3.7 Uji Pengaruh

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memilikipola teknis dan substansi yang hamper sama dengan regresi linier sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas yang lebih dari satu. Metode regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua

atau lebih variabel independen dengan variabel dependen (Wibowo (2012)). Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu: kualitas pelayanan (X1), kepercayaan(X2), dan kepuasan pasien (Y1). Bentuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.3 Rumus Uji Regresi Linier Berganda

Sumber: Wibowo (2012)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respon)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x_1 = variabel independen pertama

x_2 = variabel independen kedua

x_3 = variabel independen ketiga

x_n = variabel independen ke-n

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan.

Koefisien determinasi menjelaskan proporsi variasi dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel independen (lebih dari satu variabel bebas: X_i ; $i = 1, 2, 3, 4, \text{dst.}$) secara bersama-sama.

Sementara itu R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel dependen (Y) dengan semua variabel independen yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Selanjutnya untuk melakukan pengujian koefisien determinasi (*adjusted R^2*) digunakan untuk mengukur proporsi atau presentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap variasi naik turunnya variabel dependen.

Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti bila $R^2=0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, bila *adjusted R^2* semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan bila *adjusted R^2* semakin kecil bahkan mendekati nol, maka dapat dikatakan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2010:249). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Rumus 3.4 Determinasi

Sumber : (Sugiyono, 2010:250)

Keterangan :

Kd : Besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 : Nilai koefisien korelasi

Sedangkan kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Jika K_d mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
2. Jika K_d mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

3.8 Uji Hipotesis

Pelentian ini juga menggunakan uji hipotesis, Data diperoleh dari pengumpulan data diatas dapat diproses sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik sebagai berikut :

3.8.1 Uji T (Parsial)

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji *t-statistik*. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2010:250). Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.5 Uji T

Sumber : (Sugiyono, 2010:250)

Keterangan :

t : Nilai uji t

r : Koefisien korelasi *pearson*

r^2 : Koefisien determinasi

n : Jumlah sampel

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 uji dua pihak dan $dk = n - 2$, kriteria sebagai berikut :

1. H_0 : Diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $sig > 0,05$
2. H_0 : Ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$

Jika hasil pengujian statistik menunjukkan H_0 ditolak, maka berarti variabel-variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Tetapi apabila H_0 diterima, maka berarti variabel-variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.8.2 Uji F (Simultan)

Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter β (uji korelasi) dengan menggunakan uji F -statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji F (Sugiyono, 2010:257). Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$f = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3.6 Uji F

Sumber : (Sugiyono, 2010:257)

Keterangan :

F_h : Nilai uji F

R^2 : Koefisien korelasi berganda

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah anggota sampel

Distribusi F ini ditentukan oleh derajat kebebasan pembilang dan penyebut, yaitu k dan $n - k - 1$ dengan menggunakan tingkat signifikan 5% atau 0,05.

Untuk uji F , kriteria yang dipakai adalah:

1. H_0 : Diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai $sig > 0,05$
2. H_0 : Ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$

Bila H_0 diterima, maka dapat diartikan bahwa tidak pengaruh signifikan dari variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dan penolakan H_0 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel independen yang secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Tamrin Purnama Medika yang beralamat Ruko Batu Aji Center Park blok D Nomor 5-6 Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia.

3.9.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Menentukan Judul	■						
Bimbingan Skripsi	■						
Perumusan Penelitian	■						
Studi Pustaka		■					
Metodelogi Penelitian		■					
Rancangan Kuesioner			■	■			
Penyebran Kuesioner			■	■			
Pengumpulan Data					■		
Penyusunan Laporan Akhir						■	
Sidang Skripsi							■

Sumber: Peneliti 2018