



JURNAL MANAJEMEN

Open access available at <http://ejournal.lmiimedan.net>



ANALISIS GAP KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA KLINIK PEDIATRIC AND NEURODEVELOPMENTAL THERAPY CENTER TOHUDAN COLOMADU

Wening Nalurita, Supawi Pawenang, Solichul Hadi Ahmad Bakri

Program Pasca Sarjana Ekonomi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Agustus 2019

Disetujui September 2019

Dipublikasikan September 2019

Keywords:

Service Quality; gap; satisfaction; PNTC

Abstract

This study was conducted with the aim of (1) testing and analyzing the quality of services that include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, both simultaneously and partially related to patient satisfaction Children with Special Needs at Tohudan Colomadu's Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center Clinic, (2) testing and analyzing the percentage of perceived service quality by patients with Special Needs at Tohudan Colomadu's Pediatric And Neurodevelopmental Therapy Center Clinic, and (3) testing and analyzing differences in the satisfaction level of perceived service quality with the expected service quality by patients of Children with Special Needs at Tohudan Colomadu's Pediatric And Neurodevelopmental Therapy Center Clinic. This research is a quantitative descriptive study, taking the population of patients who come and perform care in November 2018 - January 2019 with 1,800 patients with 100 patients as the samples. The method of data collection in this study uses a questionnaire as a tool to obtain data. The results showed that 1) Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, both simultaneously and partially related to patient satisfaction Children with Special Needs at Tohudan Colomadu's Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center Clinic, (2) percentage satisfaction level of perceived service quality by patients with Children with Special Needs at Tohudan Colomadu's Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center Clinic are more than 90%, and (3) there is no difference in satisfaction of service quality levels perceived service with the expected service quality by patients Children with Special Needs at Tohudan Colomadu's Pediatric And Neurodevelopmental Therapy Center Clinic.

PENDAHULUAN

Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang memiliki perbedaan dengan anak-anak pada umumnya. Anak berkebutuhan khusus (dulu disebut sebagai anak luar biasa) didefinisikan

sebagai anak yang memerlukan pendidikan dan layanan khusus untuk mengembangkan potensi kemanusiaan mereka secara sempurna (Hallahan dan Kauffman, 2003). Anak-anak berkebutuhan khusus ini tidak memiliki

ciri-ciri perkembangan psikis ataupun fisik dengan rata-rata anak seusianya. Namun meskipun berbeda, ada juga anak-anak berkebutuhan khusus menunjukkan ketidakmampuan emosi, mental, atau fisiknya pada lingkungan sosial. Terdapat beberapa jenis anak berkebutuhan khusus yang sering ditemui yaitu tunarungu, tunanetra, tunadaksa, tunagrahita, tunalaras, autisme, *down syndrome*, dan retardasi mental (kemunduran mental).

Observasi awal yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Tohudan tidak hanya meliputi pelayanan berkenaan dengan kondisi ruangan, kenyamanan fasilitas umum, namun juga meliputi kepedulian terhadap pasien. Pada sisi lain sebagian besar pasien malu atau tidak mau bertanya dan merasa cukup mengetahui berapa kali obat tersebut harus digunakan/dimakan. Kesenjangan informasi antara yang harus diberikan oleh petugas instalasi farmasi dengan pasien anak berkebutuhan khusus yang beranggapan bahwa telah memiliki cukup pengetahuan mengenai penggunaan obat dapat mempengaruhi efektifitas dari obat yang diberikan tersebut. Fenomena yang terjadi pada saat ini, sering kali rumah sakit beranggapan bahwa pelayanan yang cepat, penanganan pasien yang datang dengan baik, kebersihan ruang perawatan dan keberadaan dokter/perawat sudah dapat untuk memberikan kepuasan terhadap pasien

Masih adanya pasien yang hanya mendapatkan pelayanan standar berdasarkan SOP, namun terabaikan pelayanan dengan empati yang menjadi bagian dari kualitas pelayanan,

khususnya pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Tohudan Colomadu, sehingga peneliti mencoba untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan serta sejauh mana gap antara apa yang diharapkan oleh pasien dan apa yang dirasakan oleh pasien saat mendapat pelayanan, sehingga penelitian ini mengambil judul “Analisis Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Anak Berkebutuhan Khusus Pada Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Tohudan Colomadu Tahun 2018”.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan menitikberatkan pada angka yang diperkirakan lebih objektif. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai sumber data primer sejumlah 100 responden.

Metode analisis yang digunakan meliputi uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), serta uji hipotesis (uji regresi linier berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi), serta uji independent t-test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh akan dijelaskan pada bagian ini yang akan diawali dengan uji prasyarat, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas),

Uji validitas, Tabel 1 memperlihatkan seluruh nilai butir pertanyaan kuesioner lebih besar dari nilai r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan adalah valid.

Uji Reliabilitas,

Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh nilai r di atas 0,7 atau lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,6 atau $0,7 > 0,6$, maka kuesioner yang dipergunakan adalah reliabel.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui tingkat hubungannya dengan melihat pada Tabel 3 dan hasilnya adalah sebagai berikut:

- a) Antara Bukti Fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan angka sebesar 0,9555 yang terletak pada 0,800–1,000 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Hal ini menunjukkan Bukti Fisik oleh staf klinik kepada pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga sudah memenuhi harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta.
- b) Antara Kehandalan dengan kepuasan pasien menunjukkan angka sebesar 0,960 yang terletak pada 0,800–1,000 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Hal ini menunjukkan Kehandalan kepada pasien anak berkebutuhan khusus/keluarga sudah memenuhi harapan pasien anak berkebutuhan khusus/keluarga Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta.
- c) Antara Daya Tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai sebesar 0,969 yang terletak pada 0,800–1,000 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Hal ini menunjukkan Daya Tanggap

kepada pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga sudah memenuhi harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta.

- d) Antara Kemampuan komunikasi staf klinik dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai sebesar 0,964 yang terletak pada 0,800–1,000 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Hal ini menunjukkan kemampuan komunikasi staff klinik kepada pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga sudah memenuhi harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta.
- e) Antara waktu pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki nilai sebesar 0,956 yang terletak pada 0,800 – 1,00 berarti tingkat hubungannya sangat kuat. Hal ini menunjukkan waktu pelayanan oleh staf klinik kepada pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga sudah memenuhi harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga Klinik *Pediatric And Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta.

Korelasi antara variabel-variabel bebas dalam penelitian dengan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat atau sangat kuat. Hasil tersebut memperkuat penelitian sebelumnya yang juga memberikan hasil sejalan, bahwa terdapat korelasi antara variabel-variabel kualitas pelayanan

pada pasien anak berkebutuhan khusus/keluarga yang dilakukan oleh Moghavvemi, et al. (2018), Miran (2013), Safiek Mokhlis. (2012), dan Suchismita (2014). Keempat penelitian sebelumnya tersebut memberikan hasil yang sama bahwa kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang kuat terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan Moghavvemi, et al. (2018) memberikan hasil bahwa terdapat korelasi baik secara parsial maupun simulatan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Miran (2013) yang dilakukan di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moewardi Surakarta juga memberikan hasil yang sejalan dengan penelitian ini. Perbedaan yang ada dengan penelitian Miran (2013) adalah tidak semua variabel kualitas pelayanan pada penelitian Miran (2013) yang memberikan korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Miran (2013) secara parsial kinerja dan kehandalan serta mutu kualitas pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, sedangkan Bukti Fisik dan jaminan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terakhir yang memiliki hasil sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Safiek Mokhlis. (2012) hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien anak berkebutuhan, dan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 34,4%. Sedikit berbeda dengan

penelitian yang dilakukan oleh Moghavvemi, et al. (2018), Miran (2013), dan Safiek Mokhlis. (2012), penelitian yang dilakukan oleh Suchismita (2014), selain memberikan hasil bahwa terdapat korelasi antara variabel-variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus, Suchismita (2014) juga menjelaskan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah sebesar 6,2%, sedangkan sisanya diberikan oleh variabel lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian tersebut.

Uji Gap

Kesenjangan gap lima dimensi kualitas pelayanan adalah gap dalam pelayanan yang menggambarkan selisih antara harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga atas pelayanan yang diberikan oleh Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta terhadap kualitas pelayanan. Idealnya nilai gap antara kinerja dan harapan adalah nol. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga tidak terpenuhi, semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi tersebut. Angka positif atau gap akan menunjukkan bahwa harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga terpenuhi.

Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan pasien anak berkebutuhan khusus/ keluarga di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta dapat dilihat pada Tabel 4.

Berdasarkan Tabel 4, lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan

harapan responden terhadap kualitas pelayanan di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta dapat dilihat bahwa kinerja masih berada di bawah harapan responden.

Urutan kinerja dari yang terbesar sampai yang terkecil berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Jaminan, urutan nilai dari yang terbesar hingga yang terkecil secara berurutan yaitu 3,28; 3,25; 3,25; 3,12 dan 3,04.

Adapun dari nilai gap yang diperoleh untuk kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat di Tabel 5.

Uji Independent t-Test

Uji ini dipergunakan untuk melihat apakah terdapat perbedaan secara signifikan masing-masing variabel pada penelitian antara apa yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang dirasakan oleh pasien. Hasil analisis independent t test dapat dilihat pada Tabel 6 di lampiran

Berdasarkan tabel 6 hasil uji independent t test menunjukkan bukti dimensi bukti fisik (0,789), tanggapan (0,970), keandalan (0,728), jaminan (0,955), empati (0,866) dan kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus (0,646) mempunyai tingkat signifikansi $> 0,05$. Hal ini menunjukkan tidak ada perbedaan antara dimensi kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus yang diharapkan (*expected service*) dengan dimensi kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus yang dirasakan (*percieved service*), pada Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta dengan nilai signifikan $\alpha \leq 0,05$
2. Persentase kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta dari GAP Pelayanan yang diberikan untuk faktor bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati dan kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus secara berurutan sebagai berikut 94,86%; 95,42%; 96,41%; 91,13%; 95,40%; dan 96,06%.
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan informasi obat yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta.

Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk pengembangan dan peningkatan kepuasan pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik *Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center* Colomadu Surakarta penulis memberikan saran sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi Jaminan merupakan gap terbesar, maka disarankan untuk menutup gap ini dengan lebih banyak melakukan pelatihan terutama bagaimana mengkomunikasikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh orang awam. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik dan Tanggapan merupakan gap terkecil, maka disarankan untuk tetap mempertahankannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Guspul. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54.
- Arikunto, S. 2017. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, S. 2013. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Pustaka Pelajar. Jogjakarta.
- Bedman Narteh. 2017. *Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price*. International Journal of Bank Marketing.
- Danaher, Peter J. and Rossiter, John R. (2017). Comparing Perceptions of Marketing Communication Channels. European Journal of Marketing. Retrieved from Emerald Insight.
- Dauda, Samson Yusuf Dauda, dan Lee. Jongsu. 2016. *Quality of Service and Customer Satisfaction: A Conjoint Analysis For The Nigerian Bank Customers*, International Journal of Bank Marketing, Vol. 34 Issue: 6, pp.841-867
- Dian Anggraece Sigit Parawansa. 2016. *Effect of commitment and customers' satisfaction on relationship between service quality to the customer retention in rural bank in Makassar, Indonesia*. Journal of Management Development.
- Dirjen Upaya Bina Kesehatan. 2012. Pedoman Penyusunan Pelayanan Minimum di Rumah Sakit. Jakarta, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Engel, F. James, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 2004. Perilaku Pasien. Terjemahan Alex Budiarto. Edisi Keenam. Jilid 2: Bina Rupa Aksara. Jakarta .
- Haily dan Sri Yanti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Prima tour and travel. Zona Manajerial ISSN 2087 – 7331 Volume 8 No. 2, Oktober 2016, 13- 23.
- Hallahan, Robert dan Kauffman Amir. 2003. Perbedaan Persepsi Kepuasan Pada Konsumen Produk Dan Jasa. Ghanesha Pustaka. Yogyakarta.
- Jonathan, Robin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Sektor Publik di kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur.

- Jurnal Keuangan dan perbankan. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.
- Kotler, P. 2014. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2, Terjemahan Benjamin Molan, Prenhallindo. Jakarta.
- Kundu, Sukanyan and Datta Saroj Kumar. 2015. Impact Of Trust On The Relationship Of E-Service Quality And Customer Satisfaction, EuroMed Journal of Business, Vol. 10 Issue: 1, pp.21-46.
- Laksana, Fajar, 2012. Manajemen Pemasaran. FE. USU. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2013. Service Marketing. New Jersey. USA: Pearson
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Mayefis, Delandari. 2015. Pengaruh Kualitas Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasein Apotek Bundo Farma Kota Padang. Skripsi tidak diterbitkan Universitas Negeri Padang.
- Mc Dougall, Gordon H.G and Levesque, Terrence. 2013. Customer Satisfaction of Retialing, Vol. 64, No.1. New York.
- Miran Ismail Hussien Rasha Abd El Aziz. 2013. *Investigating E-Banking Service Quality In One Of Egypt's Banks: A Stakeholder Analysis*, The TQM Journal, Vol. 25 Iss 5 pp. 557 – 576
- Moghavvemi, Sedigheh, Lee. Su Teng, Lee Siew Peng, 2018. *Perceived Overall Service Quality And Customer Satisfaction: A Comparative Analysis Between Local And Foreign Banks In Malaysia*, International Journal of Bank Marketing. DOI 10.1108/IJBM-06-2017-0114.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., dan . Berry, L. L 2013, *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol 75, pp 235-245.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 2015. *SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol 64, pp 12-40.
- Perry John Forsythe. 2016. *Construction service quality and satisfaction for a targeted housing customer. Engineering, Construction and Architectural Management* , Vol. 23 Iss 3 pp. 1-34
- Putri. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Anak Berkebutuhan Khusus Di IFRSUD dr. Sayidiman Magetan. Skripsi yang tidak diterbitkan. Surakarta.
- Sachro, Sri Rahayu Pudjiastuti. 2013. *The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668.

- Volume 12, Issue 1 (Jul. - Aug. 2013), PP 33-38
- Safiek Mokhlis. 2012. *The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison*. Public Administration Research; Vol. 1, No. 1; 2012.
- Siregar C. J. P. dan Kumolosari, E., 2013, *Farmasi Klinik: Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Suchismita Satapathy. 2014. *An Analysis for Service Quality Enhancement In Electricity Utility Sector Of India by SEM*", Benchmarking: An International Journal, Vol. 21 Iss 6 pp. 964 – 986.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, U. 2013. *Perilaku Pasien: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto, J. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pasien Anak Berkebutuhan Khusus*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Supranto. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pasar*. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, B. 2015. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-. Yogyakarta
- Tanjung, S. 2014. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2016. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Umar, H. 2015. *Metode penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Waluyo. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Anak Berkebutuhan Khusus di IFRS Islam Surakarta 2010*. Skripsi tidak diterbitkan. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wicks, B. and Wilton, P.C. 2015, "A comparison of visitor and vendor perceptions of service quality at a special event", *Festival Management and Event Tourism: An International Journal*, Vol. 1 No. 1, pp. 19-26. London.
- Wijaya, Sidarta. 2017. *Analisis Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*. Garuda Ilmu. Bogor.
- Wiwik Andayani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya)*. WACANA Vol. 13 No. 1 Januari 2010.
- Zeithaml, V. A. dan Parasuraman, A., 2017. *The Service Quality Puzzle*. Business Horizons. New York

LAMPIRAN

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No. Butir Kuesioner	r_{hit}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,885	0.500,	Valid.
2	0,613	0.500,	Valid.
3	0,593	0.500,	Valid.
4	0,675	0.500,	Valid.
5	0,791	0.500,	Valid.
6	0,581	0.500,	Valid.
7	0,663	0.500,	Valid.
8	0,797	0.500,	Valid.
9	0,693	0.500,	Valid.
10	0,752	0.500,	Valid.
11	0,736	0.500,	Valid.
12	0,831	0.500,	Valid.
13	0,584	0.500,	Valid.
14	0,804	0.500,	Valid.
15	0,701	0.500,	Valid.
16	0,745	0.500,	Valid.
17	0,660	0.500,	Valid.
18	0,860	0.500,	Valid.
19	0,875	0.500,	Valid.
20	0,738	0.500,	Valid.
21	0,793	0.500,	Valid.
22	0,809	0.500,	Valid.
23	0,740	0.500,	Valid.
24	0,755	0.500,	Valid.

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2019

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Alat Ukur Pernyataan	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>
X1	Bukti Fisik	0,810
X2	Kehandalan	0,789
X3	Tanggapan	0,878
X4	Jaminan	0,853
X5	Empati	0,773
Y	Kepuasan pasien	0,808

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2019

Tabel 3
Resume Kepuasan Pasien Yang Diberikan Klinik dan Yang Dirasakan Pasien

Hasil Analisis	Klinik	Pasien
Uji Instrumen		
Uji Validitas		
- Tidak valid	0	0
- Valid	100	100
Uji Reliabilitas		
- Bukti Fisik	0,810	0,810
- Kehandalan	0,789	0,789
- Tanggapan	0,878	0,878
- Jaminan	0,853	0,853
- Empati	0,773	0,773
- Kepuasan	0,808	0,808
Uji Asumsi Dasar		
- Normalitas	Normal	Normal
- Heterokedastisitas	Terbebas	Terbebas
- Multikolinearitas	Terbebas	Terbebas
- Autokorelasi	Terbebas	Terbebas
Uji Korelasi		
- Bukti Fisik	0,951	0,955
- Kehandalan	0,975	0,960
- Tanggapan	0,892	0,969
- Jaminan	0,898	0,964
- Empati	0,958	0,956

Sumber: Data primer Diolah, 2019

Tabel 4
Analisis Gap Kepuasan

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan		Klinik	Pasien
1.	Bukti Fisik	b ₁	3,25	3,43
2.	Kehandalan	b ₂	3,12	3,27
3.	Tanggapan	b ₃	3,28	3,40
4.	Jaminan	b ₄	3,04	3,33
5.	Empati	b ₅	3,25	3,41

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 5
Perhitungan Gap

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan Gap (Rerata Kinerja – Rerata Harapan)	GAP	Peringkat
1.	Tanggapan	3,28 - 3,40	-0,12	1
2.	Bukti Fisik	3,25 - 3,43	-0,18	2
3.	Empati	3,25 - 3,41	-0,16	3
4.	Kehandalan	3,12 - 3,27	-0,14	4
5.	Jaminan	3,04 - 3,33	-0,29	5

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 6
Independent t-test

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	t	Sig (2-tailed)
1	Bukti Fisik	-0,268	0,789
2	Tanggapan	0,038	0,970
3	Kehandalan	-,0347	0,728
4	Jaminan	-0,057	0,955
5	Empati	-0,169	0,866
6	Kepuasan pasien	0,460	0,646

Sumber: Data Primer Diolah, 2019