

**PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS
BRAJA HARJOSARI LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI



Oleh :

RENATAN ARVEL ADITI

NPM : 16610070

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



**PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS
BRAJA HARJOSARI LAMPUNG TIMUR**

Diajukan

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana program studi manajemen

SKRIPSI

RENATAN ARVEL ADITI

16610070

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

ABSTRAK

Renatan Arvel Aditi. 16610070. "Pengaruh Empati, Waktu Antri, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari di Lampung Timur".

Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Pembimbing: (1). H. Suryadi, S.E.,M.M. (2). Ardiansah Japlani, S.E.,M.BA.,AWM

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya pasien lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan peaktek lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Empati, Waktu Antri, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden di Puskesmas Braja Harjosari. Kemudian dilakukan analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas sebagai pengujian persyaratan instrumen, uji normalitas sebagai pengujian persyaratan analisis, uji t dan uji signifikansi simultan (uji f) sebagai pengujian hipotesis, analisis regresi linear berganda sebagai uji persamaan dan koefisiensi determinasi (R^2) serta uji hipotesis statistik.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji t diperoleh Hasil penellitian Empati secara parsial t tidak mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Empati nilai t_{hitung} 0.976 sedangkan t_{tabel} 1.660 dengan demikian nilai t_{hitung} 0.976 < t_{tabel} 1.660 dengan tingkat signifikan $0.332 > 0.05$, Hasil penelitian Waktu Antri secara parsial t berpengaruh terhadap kinerja kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari. Waktu Antri nilai t_{hitung} 6.408 sedangkan t_{tabel} 1.660 dengan demikian nilai t_{hitung} 6.408 > t_{tabel} 1.660 dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$. dan Hasil penelitian Fasilitas secara parsial t berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas nilai t_{hitung} 7.429 sedangkan t_{tabel} 1.660 dengan demikian nilai t_{hitung} 7.429 > t_{tabel} 1.660 dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$.

Kata Kunci : Empati, Waktu Antri, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Renatan Arvel Aditi. 16610070. "The Effect of Empathy, Queue Time and Facilities on Consumer Satisfaction at the Braja Harjosari Health Center in East Lampung".

Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro.

Supervisor: (1). H. Suryadi, S.E., M.M. (2). Ardiansah Japlani, S.E., M.BA., AWM

This research is motivated by the number of patients who prefer health services to private practice doctors or other practice health workers. The purpose of this study is to determine the effect of Empathy, Queuing Time, and Facilities on Consumer Satisfaction.

In this study data were collected through quantitative methods by distributing questionnaires to 100 respondents at the Braja Harjosari Community Health Center. Then the quantitative analysis includes validity test and reliability test as testing instrument requirements, normality test as testing requirements analysis, t test and simultaneous significance test (f test) as hypothesis testing, multiple linear regression analysis as equality test and coefficient of determination (R²) and test a statistical hypothesis.

Based on the results of research using multiple linear regression analysis and t test results obtained Empathy research partially t does not affect consumer satisfaction The results of this study indicate that Empathy t value 0.976 while t table 1.660 thus t value 0.976 <t table 1.660 with a level of significant 0.332> 0.05, the results of the Queuing Time study partially t influence the performance of consumer satisfaction at the Puskesmas Braja Harjosari. Queuing Time t count value of 6.408 while t table 1.660 thus t value of 6.408> t table 1.660 with a significant level of 0.000 <0.05. and Facility research results partially t influence consumer satisfaction. The results of this study indicate that the facilities value of t count 7,429 while t table 1,660 thus t value of 7,429> t table 1,660 with a significant level of 0,000 <0.05.

Keywords: Empathy, Queuing Time, Facilities and Consumer Satisfaction.

RINGKASAN

PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS BRAJA HARJOSARI LAMPUNG TIMUR

A. Pendahuluan

Banyaknya masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada penyedia layanan kesehatan itu sendiri, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang tercukupi akan menjadi nilai tambah bagi penyedia layanan kesehatan tersebut, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Maka penyedia layanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen atau pasien dengan cara meningkatkan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Puskesmas Braja Harjosari, terkait dengan kunjungan pasien Puskesmas Braja Harjosari 2018-2019, terjadi penurunan kecenderungan kunjungan pasien. Dikarenakan banyaknya pasien lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas, misalnya anggapan bahwa mutu pelayanan yang terkesan seadanya, artinya Puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari segi sarana dan prasarananya maupun dari tenaga medis yang digunakan untuk menunjang kegiatannya sehari-hari. Kepuasan pasien ini dapat ditarik

kesimpulan bahwa kepuasan merupakan tingkat akhir dari pemanfaatan fasilitas atau pelayanan.

B. Kajian Literatur

Menurut Sears, dkk (2016 : 69). Empati diartikan sebagai perasaan simpati dan perhatian terhadap orang lain, khususnya untuk berbagi pengalaman atau secara tidak langsung merasakan penderitaan orang lain.

Menurut Render dkk (2009) waktu antri adalah sekumpulan orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.

Menurut Tjiptono (2015), fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Menurut (Umar, 2005 : 65) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan diharapkan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian Kuantitatif. Pengujian juga dilakukan untuk mengetahui apakah fungsional pembuatan laporan. Pada tahapan ini akan dilakukan proses pembuatan laporan yang dibuat dari proses data secara kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari : X1 : Empati , X2 : Waktu Antri , X3 : Fasilitas. Sedangkan variabel dependen yaitu Y : Kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pasien yang berkunjung ke Puskesmas Braja Harjosari. Untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus Slovin dengan menggunakan 100 responden yang ada di Puskesmas Braja Harjosari.

Teknik pengumpulan data digunakan yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner.

Pengujian alat ukur instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Dari hasil uji validitas dan reabilitas kepada 100 responden, diperoleh bahwa angket yang dijadikan instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} dan koefisien keandalannya (*Cronbach Alpha Coefficient*) lebih besar 0,6.

D. Analisis Data

Setelah data penelitian sudah terkumpul, data tersebut diolah menggunakan Uji Regresi Linier Berganda. Dari hasil uji tersebut diperoleh persamaan koefisien regresinya sebesar :

$$Y = 6.779 + 0.057 X_1 + 0.424 X_2 + 0.443 X_3$$

Dalam pengujian hipotesis penelitian menggunakan Uji T dan uji F untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

- **Uji T** dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Variabel Bebas	Variabel Terikat	T hitung	T tabel	Sig	Apha	Hipotesis
X ₁	Y	0.976	1,660	0.332	0.05	Ha diterima
X ₂		6.408		0.000		Ho ditolak
X ₃		7.429		0.000		

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2020

- **Uji F** dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Variabel	Variabel	Fhitung	Ftabel	Sig	Apha	Hipotesis
----------	----------	---------	--------	-----	------	-----------

Bebas	Terikat					
X ₁ , X ₂ , X ₃	Y	38.873	2.70	0,000	0,05	Ha diterima Ho ditolak

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2020

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel empati, waktu antri, fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari di Lampung Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu antri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa empati, waktu antri, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari.

F. Daftar Pustaka

- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Management Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Arwani. 2012. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Assuari. 2016. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. H. 4
- Baron dan Byrne. 2005. *Psikologi Sosial*. (Alih Bahasa: Ratna Djuwita). Jakarta: Erlangga. H. 111

Bayu Setyo Nugroho, 2017. *Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.*

Buchori dan Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*, Bandung : CV. Linda Karya. H.5

Endang. 2010. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Analisis Biaya Per Kapita sebagai upaya advokasi pengendalian biaya program jaminan kesehatan Jembrana. vol 11. No 1.*

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PUSKESMAS BRAJA HARJOSARI LAMPUNG TIMUR

Renatan Arvel Aditi
16610070

Telah Diuji Dinyatakan Lulus

Hari : Jum'at

Tanggal : 06 Agustus 2020

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji,

H. Suryadi, S.E.,M.M.
NIDN. 0229115901

Ketua Penguji

Ardiansah Japlani, S.E.,M.BA.,AWM.
NIDN. 0231018702

Sekretaris

Dr.Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Penguji Utama

Mengetahui
Dekan,

Dr. Suharto, S.E., M.M
NIDN. 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PUSKESMAS BRAJA HARJOSARI LAMPUNG TIMUR

RENATAN ARVEL ADITI

NPM : 16610070

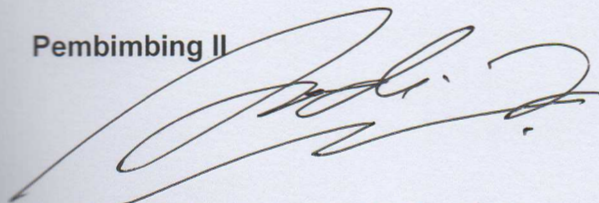
Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



H. Suryadi, S.E.,M.M.
NIDN : 0229115901

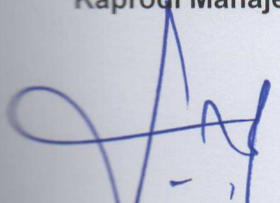
Pembimbing II



Ardiansah Japlani, S.E.,M.BA.,AWM
NIDN : 0231018702

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Febriyanto, S.E.,M.M
NIDN : 0223027901

MOTTO

“Kerjakanlah sesuatu yang kau pikir tidak bisa dikerjakan”

(Renatan Arvel Aditi)

“ Dan janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan pula bersedih hati “

(Q.S. Ali Imran [3] : 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat saya cintai dan saya banggakan :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Purwanto dan Ibu Uswatun Hasanah yang senantiasa mendukung dan mendo'akan yang terbaik untukku agar menjadi orang yang bermanfaat. Beribu terimakasih ku ucapkan.
2. Adikku tersayang Almera Azzahra Fathunnisa yang selalu memberi semangat tiada hentinya dan senantiasa menyayangiku selama ini dan yang menanti keberhasilanku.
3. Terimakasih kepada sahabat dan teman yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, kepada kakakku Lita Anggriani terimakasih telah menemaniku mengerjakan skripsi ini sampai terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih untuk sahabat terbaikku Puspita Chandra Kartika yang selalu memberi semangat dan tidak ada hentinya mengingatkanku untuk terus mengerjakan skripsi ini dan selalu ada untuk membantu mengerjakan skripsi ini.
4. Terimakasih untuk teman ngopi Rio, Fahmi, Noval, Rile, Romi, Mody yang telah memberikan semangat serta do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada teman seperjuangan Manajemen B angkatan 2016 terimakasih sudah mendengarkan keluh kesahku selama ini.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro tercinta yang telah membimbing, mendidik, dan mendewasakanku dalam berfikir dan bertindak.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis ucapkan ata kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suryadi, S.E., M.M. pembimbing 1 yang telah membantu memberikan arahan, saran, motivasi, dan bimbingan dengan penuh bijaksana demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak. Ardiansah Japlani, S.E.,M.BA.,AWM. pembimbing 2 yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan , serta banyak memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Febriyanto, S.E., M.M. ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan arahan petunjuk dan bimbingan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, terkhusus pada Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yag berarti bagi penulis.
6. Bapak Siswanto, SKM. Sebagai kepala Puskesmas yang telah memberikan informasi dan masukan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Sahabat-sahabatku Manajemen angkatan 2016 yang tidak dapat kusebutkan satu persatu yang saling memberikan suport dan memberikan informasi.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis harapkan kepada semua pihak demi kesempurnaan dimasa mendatang. Penulis harapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi Manajemen.

Metro, 06 Agustus 2020

Renatan Arvel Aditi

NPM :
16610070

SURAT KETERANGAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Renatan Arvel Aditi

NPM : 16610070

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Empati, Waktu Antri, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari di Lampung Timur”** adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiatisme dari hasil karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data informasi yang saya gunakan dan peroleh dalam skripsi ini telah dinyatakan dengan benar adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiatisme dalam skripsi ini saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 06 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Renatan Arvel Aditi

NPM.16610070



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 14029/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RENATAN ARVEL ADITI
NPM : 16610070
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS BRAJA HARJOSARI

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 12 Agustus 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Logo.....	ii
Halaman Judul	iii
Abstrak	iv
Ringkasan	vi
Halaman Persetujuan	xi
Halaman Pengesahan	xii
Halaman Motto	xiii
Halaman Persembahan	xiv
Kata Pengantar	xv
Pernyataan Tidak Plagiat.....	xvii
Surat Keterangan Uji Kesamaan (<i>Similrity Check</i>)	xviii
Daftar Isi	xix
Daftar Tabel.....	xxii
Daftar Gambar	xxiv
Daftar Lampiran	xxv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	5

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur	6
B. Hasil Penelitian Relevan	18
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	22
B. Obyek Penelitian	22
C. Metode Penelitian	22
1. Definisi Operasional Variabel	23
D. Populasi dan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	28
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	28
a. Uji Validitas.....	28
b. Uji Reliabilitas.....	28
2. Pengujian Persyaratan Analisis	29
a. Uji Normalitas	29
b. Uji Linearitas.....	29
c. Uji Homogenitas.....	30
3. Pengujian Hipotesis	30
a. Analisis Regresi Linear Berganda	30
b. Uji t	31
c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	32
4. Koefisiensi Determinasi (R^2)	32
5. Hipotesis Statistik.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	34
1. Sejarah Puskesmas	34
2. Visi dan Misi Perusahaan	35

3. Struktur Organisasi	35
B. Hasil penelitian	40
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	40
a. Uji Validitas.....	40
b. Uji Reliabilitas.....	45
2. Pengujian Persyaratan Analisis	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Linieritas.....	47
c. Uji Homogenitas.....	50
3. Pengujian Hipotesis	51
a. Analisis Regresi Linear Berganda	51
b. Uji parsial (t)	53
c. Uji Simultan (f).....	54
4. Koefisiensi Determinasi (R^2)	55
5. Hipotesis Statistik.....	56
C. Pembahasan	58

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. data kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap.....	3
Tabel 2. Hasil Penelitian Relevan.....	18
Tabel 3. Kisi-Kisi Pertanyaan Kuesioner.....	24
Tabel 4. Klasifikasi Jawaban Kuesioner.....	27
Tabel 5. Uji Validitas Empati (X1).....	40
Tabel 6. Uji Validitas waktu antri (X2).....	41
Tabel 7. Uji validitas fasilitas (X3).....	42
Tabel 8. Uji validitas kepuasan konsumen (Y).....	44
Tabel 9. Uji reliabilitas Empati (X1).....	45
Tabel 10. Uji Reliabilitas waktu antri (X2).....	45
Tabel 11. Uji reliabilitas fasilitas (X3).....	45
Tabel 12. Uji reliabilitas kepuasan konsumen (Y).....	46
Tabel 13. Hasil uji reliabilitas.....	46
Tabel 14. Hasil uji normalitas.....	47
Tabel 15. Hasil uji linearitas X1.....	48
Tabel 16. Hasil uji Linearitas X2.....	48
Tabel 17. Hasil uji linearitas X3.....	49
Tabel 18. Hasil uji homogenitas X1.....	50
Tabel 19. Hasil uji homogenitas X2.....	50
Tabel 20. Hasil uji homogenitas X3.....	51
Tabel 21. Uji regresi linear berganda.....	52
Tabel 22. Hasil uji T.....	53

Tabel 23. Hasil uji F	55
Tabel 24. Uji koefisiensi determinasi (R^2).....	56
Tabel 25. Hasil hipotesis statistik X1 terhadap Y	56
Tabel 26. Hasil hipotesis statistik X2 terhadap Y	57
Tabel 27. Hasil hipotesis statistik X3 terhadap Y	57
Tabel 28. Hasil hipotesis statistik X1,X2,X3 terhadap Y	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	19
Gambar 2. Peta Wilayah Administrasi.....	34
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	67
Lampiran 2. Data Mentah kuesioner empati (X1)	76
Lampiran 3. Data Mentah kuesioner waktu antri (X2).....	79
Lampiran 4. Data Mentah kuesioner fasilitas (X3)	82
Lampiran 5. Data mentah kuesioner kepuasan konsumen (Y).....	85
Lampiran 6. Uji validitas empati (X1)	88
Lampiran 7. Uji validitas waktu antri (X2)	90
Lampiran 8. Uji validitas fasilitas (X3).....	92
Lampiran 9. Uji validitas kepuasan konsumen (Y)	94
Lampiran 10. Uji reliabilitas.....	96
Lampiran 11. Uji normalitas	97
Lampiran 12. Uji parsial (t).....	98
Lampiran 13. Uji simultan (f).....	98
Lampiran 14. Analisis regresi linear berganda	99
Lampiran 15. Koefisiensi determinasi (R^2)	99
Lampiran 16. Hipotesis statistik	100
Lampiran 17. Uji Linearitas	100
Lampiran 18. Uji Homogenitas	102
Lampiran 19. Tabel R	103
Lampiran 20. Tabel T	106
Lampiran 21. Tabel F	109