

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH STRATEGI PEMASARAN
PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RUMAH SAKIT UMUM LAKIPADADA TANA TORAJA**

AHMAD

105720465614



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2020**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja"
Nama Mahasiswa : AHMAD
No Stambuk/NIM : 105720465614
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) pada hari kamis tanggal 13 februari 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 Februari 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Moh. Aris Pasigai, SE., MM.
NIDN: 0008056301


Nasrullah, SE., MM
NIDN: 0914049104

Diketahui :


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078


Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576





FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama AHMAD Nim 105720465614, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 007/SK-Y/61201/091004/2020 M, Tanggal 19 jumadil akhir 1440 H / 13 Februari 2020 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

19 jumadil akhir 1440 H
Makassar, _____

13 Februari 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM (.....)
(Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE.,MM (.....)
(WD 1 Fak. Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Drs. H Sanusi AM, SE., MM (.....)
2. Muh. Nur R, SE., MM (.....)
3. Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
4. Zalkha Soraya, SE., MM (.....)

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE.,MM.
NPM : 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AHMAD
Stambuk : 105720465614
Program Studi : Manajemen
Dengan Judul : "Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja"

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar dan telah diujikan pada tanggal 21 Oktober 2019.

Makassar, 17 Januari 2020

Yang membuat Pernyataan,



AHMAD

Diketahui Oleh :

Dekan, Fakultas Ekonomi & Bisnis



Ismail Rasplong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua, Program Studi

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

ABSTRAK

AHMAD, 2020. Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan jasa yang mengacu pada aspek internal program. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap RSUD lakipadada dari bulan september sampai november. Sampel penelitian yang digunakan adalah stratified random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode deskriptif, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis dan pengumpulan data dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh differensiasi kompetitif, mengolah kualitas jasa, dan produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen secara signifikan, hal ini dapat Dibuktikan F_{hitung} sebesar 27,975 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh differensiasi kompetitif, mengelola kualitas jasa, dan produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen secara signifikan dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pemasaran Pelayanan Jasa Dan Kepuasan Konsumen.

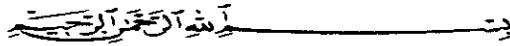
ABSTRACT

AHMAD, 2020. Analysis of the Effect of Service Marketing Strategy on Consumer Satisfaction at Lakipadada Tana Toraja General Hospital, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Moh. Aris Pasigai and Advisor II Nasrullah.

This research aims to analyze the Effect of Service Marketing Strategy which refers to the internal aspects of the program. This type of research used in research is a case study research with a quantitative descriptive approach. The population in this research were all inpatients of Lakipadada Regional Hospital from September to November. The research sample used was stratified random sampling. Data collection methods used are descriptive method, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Based on the results of analysis and data collection it can be concluded that there is a significant influence of competitive differentiation, processing service quality, and service productivity on customer satisfaction, this can be proven by Fcount of 27,975 with a significance level of $0,000 < 0,05$. So it can be said that there is an effect of competitive differentiation, managing service quality, and service productivity on customer satisfaction significantly and the hypothesis proposed in this study.

Keywords: Service Marketing Strategy and Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga beliau, para sahabatnya dan seluruh umatnya yang tetap istiqamah diatas ajaran islam.

Skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja" ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dibalik terealisasinya Skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan bekerja sama dengan penulis. Melalui pengantar ini penulis hendak mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Mardin dan Ibunda Naharia yang tiada henti-hentinya memberikan dan menghantarkan doa demi kesuksesan dan kebaikan penulis.

Tak lupa Penulis menghaturkan terimah kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Ismail Rasulong, SE,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur R, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE, MM., selaku Dosen pembimbing I dan Bapak Nasrullah, SE, MM selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan dukungan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Unismuh Makassar atas segala bimbingan, arahan, nasehat, dan juga jasa-jasanya yang tak ternilai selama penulis kuliah.
6. Segenap keluarga besar dari Ayah dan Ibu yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan yang tak henti-hentinya, serta kasih sayang yang tak ternilai.
7. Pimpinan Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja yang bersedia untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit beliau.
8. Informan yang telah meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang telah saya ajukan.
9. Sahabat-sahabat yang tercinta yang selalu menemani dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi berupa tenaga, waktu, dan pikiran.
- 10 Saudara saya Ramadan, Harianto, Ismail, Ilham dan resky terkasih yang senantiasa mendukung dan mendoakan yang terbaik buat penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada umumnya. Semoga Allah SWT membalas amal dan kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MUTIARA HIKMAH DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan teoritas.....	7
1. Pengertian jasa.....	7
2. Karakteristik jasa.....	8

3. Strategi pemasaran pelayanan jasa.....	9
4. Melakukan Differensiasi Kompetitif.....	11
5. Mengelola Kualitas Jasa.....	12
6. Mengelola Produktivitas Jasa.....	16
7. Bentuk Pelayanan Jasa.....	18
8. Kepuasan Konsumen.....	20
B. Kerangka Berpikir.....	23
C. Hipotesis.....	26
III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Defenisi Operasional Variabel Dan Pengukuran.....	27
D. Populasi Dan Sampel.....	29
E. Metode Pengumpulan Dasta.....	29
F. Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	30
G. Metode Analisis Data.....	32
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	37
B. Jenis Pelayanan.....	40
C. Struktur Organisasi.....	42
D. Karakteristik Responden Peneliti.....	45
E. Analisis Deskriptif Presentase.....	46
1. Diferensiasi Konpetitif.....	46

2. Mengelolah Kualitas Jasa.....	50
3. Mengelolah Produktifitas Jasa.....	55
4. Kepuasan Konsumen.....	60
F. Data Screening (Uji Normalitas).....	65
G. Analisis Regresi Liner Berganda.....	66
H. Uji Asumsi Klasik (uji Multikolienaritas).....	68
I. Analisis Uji Hipotesis.....	67
1. Uji Parsial (Uji T).....	71
2. Uji Simultan (Uji F).....	72
3. Uji Koefisien Determinasi.....	74
J. Pembahasan.....	75
V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perincian Jenis dan Jumlah Tenaga Kerja di RSUD Lakipadada	44
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden	45
Tabel 4.3	Distribusi Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Differensiasi Kompetitif Yang Diberikan Oleh RSUD Lakipadada	47
Tabel 4.5	Tanggapan Mengenai Pengelolah Kualitas Jasa	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pengelolaan Produktivitas Jasa	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4.8	Rangkuman Persamaan Regresi Berganda	67
Tabel 4.9	Coeficients	69
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Uji Parsial Dengan Dependen Konsumen	71
Tabel 4.11	Hasiil Perhitungan Uji F Dengan Dependen Variabel Kepuasan Konsumen	73
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi (R^2) Dengan Dependen Variabel Kepuasan Konsumen	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1	Jumlah tenaga kerja di tahun 2019 sebanyak 258 orang	43



Ciri pegawai yang produktif menurut Dale Timpe dalam Umar (2013: 8) adalah:

1. Cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat;
2. Kompeten secara profesional;
3. Kreatif dan inovatif;
4. Memahami pekerjaan;
5. Belajar dengan 'cerdik', menggunakan logika, efisiensi dan tidak mudah menyerah dalam pekerjaan;
6. Selalu mencari perbaikan-perbaikan, dan tahu kapan harus berhenti;
7. Dianggap bernilai oleh atasannya;
8. Memiliki catatan prestasi yang baik;
9. Selalu meningkatkan kualitas diri.

Perusahaan jasa mendapatkan tekanan besar untuk meningkatkan produktivitas. Karena bisnis jasa sangat intensif tenaga kerja, biaya telah meningkat dengan cepat. Enam pendekatan untuk meningkatkan produktivitas jasa (Kotler 2011: 620-623) :

1. Memiliki penyedia jasa yang mampu bekerja lebih keras dan lebih terampil. Bekerja lebih keras mungkin bukan merupakan solusi, tetapi bekerja dengan lebih terampil dapat terwujud melalui proses seleksi dan pelatihan yang lebih baik;
2. Meningkatkan kualitas jasa dengan mengorbankan kualitas. Dokter yang bekerja untuk rumah sakit pemerintah dapat menangani lebih banyak pasien dan memberikan lebih sedikit waktu bagi setiap pasien;

3. Informasi yang mencakup informasi medis dan logistik.

Engel (2010:65), menyatakan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari luar pemberi pelayanan saja akan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien itu sendiri. Dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan, sikap dan gaya hidup serta demografi. Sedangkan dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga, dan situasi yang dihadapi.

B. Kerangka Berpikir

Orientasi perusahaan modern adalah menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Konsumen yang puas akan memberikan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan membuat strategi pemasaran pelayanan jasa yang berkualitas tinggi dengan menilai bagaimana persepsi konsumen mengenai diferensiasi kompetitif, mengelola kualitas jasa, dan mengelola produktivitas. Jika kepuasan konsumen tinggi akan memberikan keuntungan dalam jangka panjang demi kelangsungan organisasi.

Kepuasan konsumen pada jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, perusahaan jasa dapat mendiferensiasikan dirinya melalui citra di mata konsumen. Perusahaan dapat melakukan diferensiasi kompetitif dalam penyampaian jasa melalui tiga aspek yang juga dikenal sebagai 3P dalam pemasaran jasa yaitu *people* (orang), *physical environment* (lingkungan fisik), dan *process* (proses).

Mengelola kualitas jasa juga mempengaruhi kepuasan konsumen, secara konsisten memberikan kualitas jasa yang lebih baik daripada para pesaing. Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka para pelanggan menjadi tidak puas pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang

Dari masing-masing komponen kepuasan di ukur dengan dimensi mutu pelayanan yaitu Tangible (nyata), Reliability (keterandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), Empathy (peduli)



C. Hipotesis

Berdasarkan masalah dan tinjauan teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis untuk tujuan penelitian, yaitu :

H₁ : Ada pengaruh differensiasi kompetitif terhadap kepuasan konsumen pada
RSU Lkipadada.

H₂ : Ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada RSU
Lkipadada.

H₃ : Ada pengaruh produktifitas terhadap kepuasan konsumen pada RSU
Lkipadada.

H₄ : Ada pengaruh differensiasi kompetitif, kualitas jasa, dan produktivitas secara
simultan terhadap kepuasan konsumen pada RSU Lkipadada.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu deskriptif bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu. Teknik ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh strategi pemasaran pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen RSUD Lakipadada Kabupaten Tanah Toraja. Data ini diambil dari RSUD Lakipadada Tana Toraja, data yang diperoleh akan dicatat dan di analisis menggunakan metode kuantitatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian ini mengambil data dari RSUD Lakipadada Tana Toraja Jl. Pongtiku Mandetek Tana Toraja. Waktu penelitian diperkirakan mencapai 2 bulan yaitu bulan Oktober sampai Desember 2018.

C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya terpengaruhnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari :

- (1) Differensiasi kompetitif (X_1), dengan indikator : orang (*people*) yang dilatih agar dapat diandalkan, meliputi dokter, perawat dan petugas

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, ditetapkan sebesar 5%.

Dengan populasi sebanyak 9.653 pasien, ditentukan ukuran sampel dari suatu populasi menggunakan rumus Slovin, yaitu :

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

$$= \frac{9.653}{1 + (9.653 \times 0,1^2)}$$

$$= \frac{9.653}{97,53} = 98,97$$

Berdasarkan perhitungan, sampel diperoleh sebesar 98,97. Agar hasilnya menjadi lebih akurat, maka dibulatkan ke atas menjadi 99. Jadi diambil 99 pasien sebagai responden. Untuk mengetahui besarnya sampel dari tiap-tiap sub populasi secara proposional, dihitung menggunakan rumus :

$$f_i = \frac{N_i}{N}$$

keterangan :

f_i = *sample fraction*

N_i = sub populasi

N = ukuran populasi

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian adalah semua pasien rawat inap RSUD Lakipadada yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan yaitu yang sudah menjalani rawat inap minimal 3×24 jam (3 hari), pasien dalam proses penyembuhan, dapat berkomunikasi dengan baik, sudah diperbolehkan pulang. populasi sebanyak 9.653 pasien
2. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto. 2010;174). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stratified random sampling* yaitu populasi yang di anggap heterogen menurut suatu karakteristik tertentu terlebih dahulu dikelompokkan dalam beberapa sub populasi yang dimiliki anggota sampel yang relatif homogen yakni 99 pasien.

E. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data beserta perangkat pengumpulan data, yaitu :

1) Angket (Kuesioner)

Teknik yang menggunakan angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Khusumah 2011:78). Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Dengan pertanyaan tertutup metode angket yang digunakan adalah *summated-ratings scale* (Khusumah 2011:46). Bentuknya lebih langsung dan responden diminta untuk memilih jawaban "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju".

Kriteria penilaian digolongkan dalam lima tingkatan dengan penilaian sebagai berikut : untuk jawaban A diberi nilai 5; untuk jawaban B diberi nilai 4; untuk jawaban C diberi nilai 3; untuk jawaban D diberi nilai 2; untuk jawaban E diberi nilai 1.

2) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, traskip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Sugiyono, 2013:240).

F. Pengujian Alat Pengumpul Data

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Azwar 2012). Sebuah instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Sugiyono 2012:169).

Untuk mengetahui validitas isi dapat dilakukan dengan melihat apakah aitem-aitem dalam tes yang telah ditulis sesuai dengan blue Print, artinya apakah aitem-aitem tersebut sesuai dengan batasan domai ukur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan indikator perilaku yang diungkap. Kemudian setelah melakukan pengujian validitas isi adalah memilih item yang memiliki daya beda item yang tinggi.

2. Realibilitas

Reliabilitas suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama, (Azwar:2012) Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau kepercayaan hasil pengukuran suatu alat ukur.

Perhitungan reliabilitas dihitung dengan menggunakan bantuan komputasi program SPSS 17.0 for windows. Reliabilitas dinyatakan dalam koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0,00 berarti semakin rendah reliabilitasnya (Azwar:2012).

3. Data Screening (Uji Normalitas)

Menurut Ghazali (2013). Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau error akan terdistribusi secara simetri di sekitar nilai mean sama dengan nol. Jika salah cara mendeteksi normalitas ini adalah lewat pengamatan nilai residual.

Untuk menguji normalitas residual data variabel independen dan variabel dependen peneliti ini adalah menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-5). Untuk uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov, pengambilan keputusan menurut Ghazali (2013) adalah sebagai berikut.

1. Jika hasil signifikansi Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Signifikan >0,05 maka data residual terdistribusi dengan normal.
2. Jika data signifikansi Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikan <0,05 maka data residual tidak terdistribusi normal.

Data outlier akan digunakan dalam penelitian ini seandainya data penelitian tidak terdistribusi dengan normal atau tidak lolos dalam uji normalitas. Data outlier menurut Ghazali (2013) adalah kasus atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk variabel tunggal atau kombinasi. Deteksi terhadap univariate outlier dapat dilakukan dengan menentukan nilai batas yang akan dikategorikan sebagai data outlier yaitu dengan cara mengkonversi nilai data ke dalam skor standarisasi atau yang biasa disebut z-score (Ghazali, 2013).

G. Metode Analisis Data

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner, data akan diolah dan dianalisis. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah :

1. Metode Analisis Deskriptif Persentase

Teknik ini digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh strategi pemasaran pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen RSUD Laki pada Kabupaten Tanah Toraja. Rumus yang digunakan yaitu :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

n = skor yang diperoleh

% = tingkat keberhasilan yang dicapai N = skor yang diharapkan

Dalam hal ini, untuk membantu proses perhitungan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 12.0. antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau error akan terdistribusi secara simetris disekitar nilai means sama dengan nol. Jadi salah satu cara mendeteksi normalitas adalah lewat pengamatan nilai residual. Jika variabel tidak terdistribusi secara normal (menceng ke kiri atau menceng ke kanan) maka hasil uji statistik akan terdegradasi. Normalitas suatu variabel umumnya didektesi dengan grafik atau uji statistik adalah asumsi *multivariate normalit* (Ghozali 2013 : 27). *Multivariate normality* merupakan asumsi bahwa setiap variabel dan semua kombinasi linier dari variabel berdistribusi normal. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Yaitu perbedaan sedangkan normalitas nilai residual di deteksi dengan metode grafik. Untuk mempermudah dalam penghitungan maka digunakan SPSS.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara differensiasi kompetitif (x_1), pengelolaan kualitas jasa (x_2), dan produktivitas (x_3) terhadap kepuasan konsumen RSUD Lakipadada Kabupaten Tanah Toraja (Y). Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \text{see}$$

Keterangan :

- Y : variabel kepuasan konsumen
- a : bilangan konstan / *intercept*
- b^1, b^2, b^3 : koefisien regresi
- x^1 : variabel differensiasi kompetitif
- x^2 : variabel pengelolaan kualitas jasa
- x^3 : variabel produktivitas jasa
- see : variabel gangguan di luar model

3. Uji Asumsi Klasik

Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolinearitas, berarti terjadi kolerasi (mendekati sempurna) antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antarvariabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai variance inflation factor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menurut Algifari dalam Suliyanto (2011:63), jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinearitas.

4. Uji Hipotesis

Uji ini dimaksud untuk mengetahui jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

a. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial. Uji ini dilakukan untuk menguji hipotesis ke-1 (H_1) yaitu ada pengaruh

differentiasi kompetitif terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada, hipotesis ke-2 (H_2) yaitu ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada, hipotesis ke-3 (H_3) yaitu ada pengaruh produktivitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada. Selain melakukan pembuktian dengan uji F dan uji t, dalam uji regresi linier berganda ini dianalisis pula besarnya koefisien determinan R^2 . Keseluruhan variabel besarnya R^2 digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan masing-masing variabel bebas.

Semakin besar nilai determinan maka semakin besar variasi sumbangan terhadap variabel berikutnya (Algifari, 2010: 61-63). Kriteria pengujian terdapat pada tabel *Coefficients*.

Jika nilai probabilitas (Sig. t) $< \alpha$ (0,05) maka tolak H_0 atau dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel X terhadap Y. Jika nilai probabilitas (Sig. t) $\geq \alpha$ (0,05) maka terima H_0 atau dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara variabel X terhadap Y (Nugroho, 2010: 52).

b. Uji Simultan (uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui hipotesis ke-4 (H_4), apakah variabel differentiasi kompetitif, pengelolaan kualitas jasa, dan produktivitas mempengaruhi kepuasan konsumen di RSUD Lakipadada Tanah Toraja. Kriteria pengujian terdapat pada tabel ANOVA dengan syarat secara simultan atau bersamaan.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) diinterpretasikan sebagai besaran proporsi (persentase) dari keragaman Y yang diterangkan oleh model regresi atau untuk

mengukur besar sumbangan dari variabel bebas X terhadap keragaman variabel tidak bebas Y (Suliyanto 2006:89). Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary*^b dan tertulis *R Square*. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

1. Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Lakipadada awal berdirinya adalah rumah sakit tipe D, kemudian di tingkatkan pelayanan menjadi Rumah sakit Kelas C diproyeksi sebagai Rumah Sakit Rujukan untuk wilayah kabupaten Tana Toraja dan sekitarnya. Pada saat ini saja potensi pasar yang diayani khususnya di wilayah Tana Toraja dan wilayah Toraja Utara masi cukup besar mengingat daerah ini merupakan sala satu daerah yang berkembang cepat baik dari segi pemukiman maupun untuk daerah wisata. Oleh sebab itu RSUD Lakipadada merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Tana Toraja yang berlokasi di jalan pongtiku, Kelurahan Bungin Kecamatan Makale berjarak lebih kurang 6 km dari ibu kota Kabupaten dengan luas tanah 40.557 m. Rumah sakit ini menjadi pusat rujukan dari Puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Tana Toraja.

RSUD Lakipadada dibangun pada Tahun 1987 atas bantuan Bank Dunia. Kegiatan pelayanan kesehatan diawali dengan Rawat Jalan pada bulan Januari 1989 dan dilanjutkan dengan rawat inap pada bulan April 1989. Dresmihkan tanggal 18 Januari 1990 oleh Menteri Kesehatan RI No. 397/MENKES/SK/IV/94, tanggal 28 April 1994 ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Umum Kelas C dengan kapasitas 54 tempat tidur. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, tahun 1996/1997 diadakan penambahan gedung perawatan kelas utama (VIP) atas bantuan dana dari APBN, APBD Tk I dan II. Tahun 2003 ditingkatkan menjadi bahan pengelola RSUD Lakipadada sesuai surat kepututsan Bupati Tana Toraja Nomor 821-21-6 tanggal 14 february 2002 dan terakreditasi 5 pelayan (

Administrasi, pelayan mudik, rekam medik, UGD dan keperawatan) pada tanggal 8 februari 2008. Pada Bulan Desember Tahun 2011 dengan berpedoman pada peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2010 tentang struktur kelembagaan berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah lakipadada. Pada bulan februari Tahun 2012 diadakan penambahan gedung perawatan utama Krisan dengan kapasitas 9 tempat tidur. Kemudian pada tahun 2012/2013 diadakan penambahan gedung perawatan utama (VIP) dengan bantuan dana dari APBN, APBD Tk I dan li dengan kapasitas 17 tempat tidur pada Tahun 2014 total kapasitas tempat tidur sebesar 153 tempat tidur dan Tahun 2015 total kapasitas tempat tidur sebesar 168 tempat tidur sedangkan Tahun 2016 sebanyak 196 Tempat Tidur.

Pada Tanggal 7 Juli 2015 RSUD Lakipadada ditetapkan oleh Bupati Tana Toraja menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), tetapi implementasi mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2016.

RSUD Lakipadada juga berkomitmen untuk senantiasa mengupayakan keselamatan pasien dan karyawan dan kepuasan pelanggan serta perbaikan yang berkesinambungan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan komitmen ini ditunjukkan dengan berhasilnya RSUD Lakipadada meraih akreditasi dengan status utama 4 Bintang Versi 2012 yang dikeluarkan oleh komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang berlaku sampai dengan 4 desember 2020.

1. Landasan Hukum

Nama Rumah Sakit : RSUD Lakipadada
 Pemilik : Pemerintah Kabupaten Tana Toraja
 Alamat : Jl. Pongtiku Kelurahan Tambunan
 Kecamatan Makale Utara
 Telepon : 0423-22881 Fax. 0423-2281
 Kelas : C
 Izin Operasional : Izin Operasional berlaku mulai tanggal 9
 oktober 2015 sampai dengan 8 oktober
 2020
 Jumlah Tempat Tidur : 196

2. Visi Rumah Sakit

"Terwujudnya Pelayanan Bermutu dan Terjangkau."

3. Misi Rumah Sakit

- a. Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit
- b. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Sarana dan Prasarana Rumah Sakit
- c. Meningkatkan Kemampuan Profesional Medis, Para Medis dan Non Medis

4. Motto Rumah Sakit

"Hari Ini Baik, Besok Lebih Baik"

B. Jenis Pelayanan

Pelayanan kesehatan dilaksanakan melalui instalasi rawat jalan, rawat inap dan penunjang pelayanan.

1. Instalasi rawat jalan melalui :

- a. Poliklinik gigi dan mulut
- b. Poliklinik penyakit dalam
- c. Poliklinik anak
- d. Poliklinik bedah
- e. Poliklinik kebidanan dan kandungan
- f. Poliklinik THT
- g. Poliklinik saraf
- h. Poliklinik mata
- i. Poliklinik jiwa

2. Instalasi Rawat Inap sebanyak 196 tempat tidur terdiri dari :

No	Nama Ruangan	Jumlah tt
1	Krisan	25
2	Pinang	42
3	Perinatal (Incubator)	16
4	Mawar	25
5	Melati	53
6	ICU	35
Jumlah		196

3. Pelayanan instalasi gawat darurat diselenggarakan dalam 24jam setiap harinya
4. Pelayanan bedah sentral diselenggarakan 24 jam setiap harinya.
5. Pelayanan penunjak medik :
 - a. Pelayanan Radiologi
 - b. Pelayanan laboratorium
 - c. Pelayanan farmasi
 - d. Pelayanan rehabilitasi medik
 - e. Pelayanan instalasi gizi
6. Pelayanan penunjang Non Medik
 - a. Instalasi pemeliharaan sarana rumah sakit
 - b. Instalasi sanitasi lingkungan
 - c. Pelayanan siaga bencana
 - d. Administrasi dan keuangan
 - e. Laundry
 - f. Kamar mayat/ pemulasaran jenazah
 - g. Incenerator
 - h. IPAL Limbah
 - i. parkir

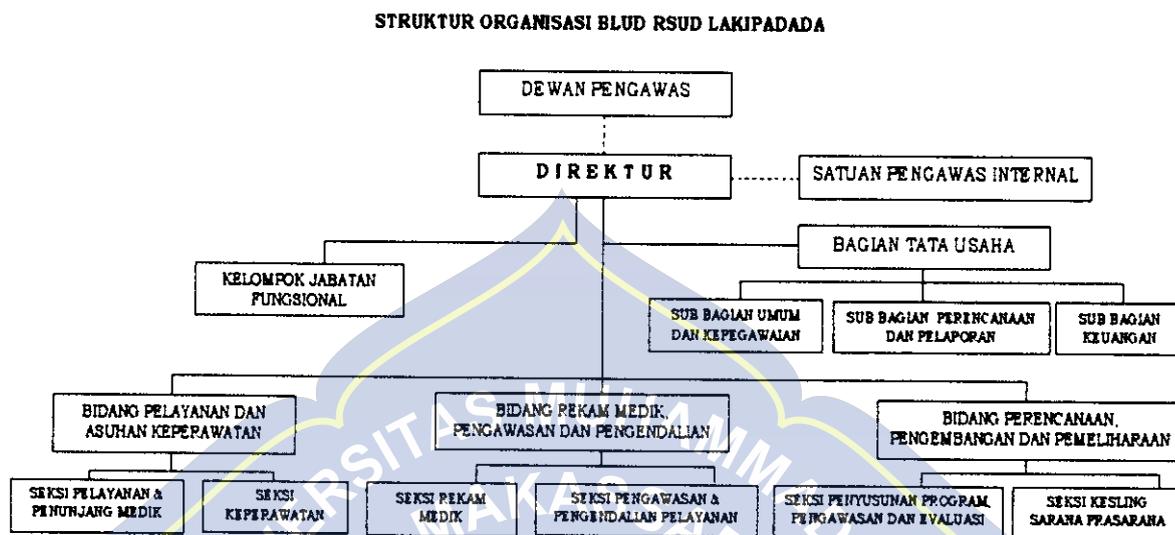
C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi RSUD Lakipadada menganut pola organisasi garis (*line organization*) dan staff. Organisasi garis menunjukkan bentuk aliran kekuasaan yang mengalir secara langsung dari kepala ke bagian-bagian organisasi kemudian meneruskan ke pegawai-pegawai di bawahnya. Untuk memudahkan alur kerja ditetapkan pada prinsip-prinsip pokok kesederhanaan dan penggolongan bagian-bagian. Bagian dalam struktur organisasi RSUD Lakipadada secara garis besar sebagai berikut :

- 1) Kepala;
- 2) Komite Medik;
- 3) Jabatan Fungsional ;
- 4) Bagian Tata Usaha, terdiri dari : Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan; dan Sub Bagian Umum;
- 5) Bidang Medik, terdiri dari : Sub Bidang Pelayanan Medik dan Rujukan; dan Sub Bidang Rekam Medik;
- 6) Bidang Keperawatan, terdiri dari : Sub Bidang Pengembangan dan Bimbingan keperawatan; dan Sub Bidang Pelayanan Keperawatan;
- 7) Bidang Sarana dan Sanitasi, terdiri dari : Sub Bidang Sarana; dan Sub Bidang Sanitasi.



Gambar 4.1



BUPATI TANA TORAJA,

Ttd

NICODEMUS BIRINGKANAE

Berdasarkan jumlah tenaga ahli dan non ahli, maka presentase jumlah Dokter sebesar 11,6%, tenaga medis sebesar 55,5% dan sisanya sebesar 32,9% terdiri dari tenaga non ahli.

Tabel 4.1.

Perincian Jenis dan Jumlah Tenaga Kerja di RSUD Lakipadada

NO	TENAGA KERJA	PNS	CPNS	PTT	TENAGA LAIN	JUMLAH
1	Struktural	13	-	-	-	13
2	Dokter Spesialis	15	-	-	2	17
3	Dokter Umum	5	-	3	3	11
4	Dokter Gigi	2	-	-	-	2
5	Perawat	74	26	-	-	100
6	Bidan	4	-	-	-	4
7	Staf Administrasi	43	22	4	-	69
8	Pelaksana Gizi	4	-	-	-	4
9	Pelaksana Farmasi	5	-	-	-	5
10	Apoteker	3	-	-	-	3
11	Supir	4	1	1	-	6
12	Teknisi	-	2	-	-	2
13	AA	3	-	-	-	3
14	Analisis	8	-	-	-	8
15	Pelaksana Radiologi	3	1	-	-	4
16	Nutrisionis	2	-	-	-	2
17	Penjahit Linen	-	1	-	-	1
18	Perawat Gigi	2	-	-	-	2
19	Rekam Medis	2	-	-	-	2
20	Radiografer	2	-	-	-	2

21	Satpam	2	4	5	-	12
22	Pelaksana Laundry	1	1	4	-	6
23	Perawat Honorer RS	-	-	-	4	4
24	Staf Administrasi	-	-	-	3	3
JUMLAH		197	58	18	12	258

Bagian Umum RSUD Lakipadada (2019)

D. Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh tentang usia pasien RSUD Lakipadada Tana Toraja dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.2
Distribusi Usia Responden

No	Umur	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	< dari 20 tahun	12	12,12
2	21 – 30 tahun	27	27,27
3	31 – 40 tahun	30	30,3
4	41 – 50 tahun	13	13,13
5	> dari 50 tahun	17	17,17
Jumlah		99	100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Tabel di atas menunjukkan bahwa pasien dari RSUD Lakipadada Tana Toraja yang menjadi responden terbesar dalam penelitian ini berusia 31 – 40 tahun yaitu sebesar 30,3%, sedangkan yang paling sedikit berusia kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 12 orang sebesar 12,12%. Berarti pasien lebih didominasi oleh dewasa dan orang-orang setengah baya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data tentang jenis kelamin pasien RSUD Lakipadada Tana Toraja dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Distribusi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	Pria	46	46,46
2	Wanita	53	53,53
Jumlah		99	100

Sumber : Data primer diolah (2019)

Tabel di atas menunjukkan bahwa pasien RSUD Lakipadada terbanyak berjenis kelamin wanita dengan jumlah 53 orang sebesar 53,53%, sedangkan pria sebanyak 46 orang dengan prosentase sebesar 46,46%.

E. Analisis Diskriptif Persentase

1. Differensiasi Kompetitif

Differensiasi kompetitif merupakan salah satu cara RSUD Lakipadada Tana Toraja dalam melakukan inovasi yang bersifat *pre-emptive* yang dapat diandalkan orang-orangnya (SDM), lingkungan fisiknya, dan proses di rumah sakit saat ini

		%	2,02	18,1	26,2	44,4	9,09	100
4.	Kebersihan interor RSUD Lakipadada terjaga dengan baik (Peralatan medis, peralatan makanan dan minum, tempat tidur, toilet)	Jumlah	1	17	31	37	13	99
		%	1,01	17,1	31,3	37,3	13,1	100
5.	RSUD Lakipadada memiliki kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (wartel, mushola/ tempat ibadah, kantin dan halaman parkir)	Jumlah	1	8	25	53	12	99
		%	1,01	8,08	25,2	53,5	12,1	100
6.	RSUD Lakipadada memiliki lokasi yang mudah dijangkau menggunakan kendaraan umum.	Jumlah	-	6	32	46	15	99
		%	-	6,06	32,3	46,4	15,1	100
	Dokter, perawat, dan							

7.	petugas administrasi di RSUD Lakipadada memberikan pelayanan secara benar dan tepat.	Jumlah	1	23	39	31	5	99
		%	1,01	23,2	39,3	31,3	5,05	100
8.	Jadwal pelayanan makan RSUD Lakipadada yang diberikan kepada anda sangat teratur.	Jumlah	-	19	41	36	3	99
		%	-	19,1	41,4	36,3	3,03	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tanggapan responden mengenai differensiasi kompetitif dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Pada indikator orang yang meliputi dokter, perawat, dan petugas administrasi berpakaian/berpenampilan rapi, menarik, sopan, dan ramah dalam melayani pasien. Sebagian besar responden menyatakan cukup setuju (37,3%), namun masih ada sebagian responden menyatakan tidak setuju (17,1%) dengan dokter, perawat, dan petugas administrasi sopan dan ramah dalam melayani pasien karena responden merasa tidak mendapatkan keramahan dari perawat dan juga petugas administrasi.
2. Pada indikator lingkungan fisik meliputi lingkungan eksterior, interior, sarana dan prasarana penunjang. Sebagian besarresponden

menyatakan baik, lingkungan eksterior (44,4%) meliputi bangunan, halaman taman dan ruangan terjaga kebersihannya dan terawat dengan baik, sementara yang menyatakan kebersihan eksterior rumah sakit dirasa kurang sesuai harapan (18,1%). Lingkungan interior (37,3%) meliputi peralatan medis, peralatan makan minum, tempat tidur, toilet ; sudah lengkap, terawat dan terjaga kebersihannya.

RSUD Lakipadada sudah memiliki kelengkapan sarana dan prasarana (46,4%) penunjang seperti wartel terletak didalam kantin yang memiliki variasi makanan, mushola atau tempat ibadah untuk memenuhi kebutuhan pasien juga para pengunjung; dan halaman parkir yang cukup luas dengan keamanan yang terjaga maka para konsumen dapat dengan tenang memarkirkan kendaraan tanpa mengkhawatirkan kondisi kendaraaaannya. RSUD Lakipadada juga memiliki lokasi yang mudah dijangkau menggunakan kendaraan umum.

3. Pada indikator proses meliputi pemberian layanan secara benar dan cepat; jadwal kunjungan dokter dan perawat; jadwal makan; banyak responden menyatakan setuju (36,3%) sementara sebagian besar menyatakan cukup setuju (41,4%). Dengan pemberian layanan secara benar dan cepat maka semua permasalahan yang dihadapi konsumen akan terselesaikan dengan baik, serta jadwal pelayanan makan yang teratur.

2. Mengelola Kualitas Jasa

Data hasil penelitian untuk variabel mengelola kualitas jasa diperoleh melalui pengisian angket oleh responden, untuk mengungkap variabel mengelola kualitas jasa menggunakan delapan butir pernyataan dan didapat hasil :

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Mengenai Pengelolah Kualitas Jasa

No	Indikator Kualitas jasa	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
			STS	TS	CS	S	SS	
1.	Untuk pasien yang baru datang, penanganan perawatan dilakukan dengan cepat	Jumlah	-	24	47	28	-	99
		%	-	24,2	47,4	28,2	-	100
2.	Penanganan penyakit pada pasien sesuai dengan kebutuhan masalah medis yang di hadapi	Jumlah	2	7	37	53	-	99
		%	1,01	20,2	40,4	36,3	2,02	100
3.	Segalah pelayanan medis dilakukan berdasarkan prosedur pelayanan kesehatan.	Jumlah	1	20	40	36	2	99
		%	1,01	20,2	40,4	36,3	2,02	100

4.	Penanganan penyakit oleh dokter RSUD lakipadaada dapat mendorong kesehatan pasien.	Jumlah	3	20	31	42	3	99
		%	3,03	20,2	31,3	42,4	3,03	100
5.	Perawatan tenaga perawat dapat mendorong kesehatan pasien.	Jumlah	-	20	57	20	2	99
		%	-	20,2	57,5	20,2	2,02	100
6.	Pelayanan medis yang tersedia (laboratorium, rongen, USG, dll) tidak terlalu mahal sehingga biaya yang ditetapkan dapat dijangkau oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan.	Jumlah	5	32	36	26	-	99
		%	5,05	32,3	36,3	26,2	-	100
7.	Tersedia pusat layanan	Jumlah	2	39	32	24	2	99

	informasih bagi masyarakat umum dan pasien, yang melayani selama 24 jam	%	2,02	39,3	32,3	24,2	2,02	100
8.	Untuk menjamin selalu tersedianya penanganan medis bagi pasien, maka tersedia dokter selama 24 jam	Jumlah	1	41	23	29	5	99
		%	1,01	41,4	23,2	29,2	5,05	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tanggapan responden mengenai mengelola kualitas jasa dapat dianalisis :

1. Pada indikator gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen; untuk pasien yang baru datang, penanganan perawatan dilakukan dengan cepat, responden banyak yang menyatakan setuju (28,2%), sementara yang menyatakan tidak setuju juga terhitung banyak (24,2%). Pada kenyataan penanganan perawatan untuk pasien yang baru datang,terkendala oleh umlah perawat jaga dan peralatan medis yang masing-masing tersedia di ruang rawat inap. Responden menyatakan bahwa perawwat kurang tanggap dan cekatan dalam melakukan tindakan medis saat pasien baru datang. Untuk penanganan penyakit pada pasien sesuai dengan kebtuhan masalah medis yang yang dihadapi, sebagian besar responden menyatakan setuju(53,5%).

2. Pada indikator gap antara persepsi manajemen terhadap konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, tersedia pusat layanan informasi bagi masyarakat umum dan pasien yang melayani selama 24 jam, sebagian responden menyatakan tidak setuju (39,3%) karena di RSUD Laki pada tidak tersedia layanan informasi, (resepsionis atau operator) juga loket pembayaran 24 jam untuk menunjang kebutuhan pasien. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju (41,4%) untuk menjamin selalu tersedianya penanganan medis bagi pasien, maka tersedia dokter selama 24 jam, sementara yang menyatakan setuju (29,2%) merasa ada penanganan dokter selama 24 jam walaupun dokter umum yang bekerja di instalasi gawat darurat.
3. Pada indikator gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, segala pelayanan medis dilakukan berdasarkan prosedur pelayanan kesehatan, sebagian responden menyatakan setuju (36,3%). Peran dokter dan perawat dalam hal ini sangat penting karena menyangkut kesehatan dari pasien sehingga dokter dan perawat tidak boleh melakukan tindakan medis yang tidak sesuai dengan diagnosa penyakit dari pasien. Masih ada sebagian responden yang menyatakan tidak setuju (20,2%) karena mereka merasa dokter maupun perawat tidak melakukan tindakan medis secara benar dan sesuai dengan harapan pasien, sehingga menyebabkan pasien tidak cepat sembuh dari penyakitnya.
4. Pada indikator gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, pelayanan medis yang tersedia meliputi laboratorium, rontgen, USG, dan yang lainnya tidak terlalu mahal sehingga biaya yang ditetapkan dapat

dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan dari 99 responden, (36,3%) menyatakan cukup setuju dan 32,3% menyatakan tidak setuju, hal ini terjadi karena apa yang diharapkan responden tentang harga yang murah tidak sesuai dengan kenyataan. Responden membandingkan dengan klinik laboratorium yang ada di luar RSUD Lakipadada dan di rumah sakit sejenis mereka menyatakan bahwa harga setiap pemeriksaan laboratorium swasta jauh lebih murah dibandingkan dengan harga di laboratorium RSUD Lakipadada.

5. Pada indikator gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, penanganan penyakit oleh dokter RSUD Lakipadada dapat mendorong kesembuhan, sebagian responden menyatakan tidak setuju (42,2%). Mereka mengungkapkan dokter di RSUD Lakipadada berpengetahuan luas, terlatih dan terpercaya sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien dan memberikan jaminan atas kesehatan pasien yang akan pulih kembali. Sebagian responden menyatakan tidak setuju (20,2%) atas perawat dapat mendorong kesembuhan pasien, tenaga perawat kurang memberikan perhatian terhadap segala kebutuhan, keinginan, dan permasalahan pasien.

3. Mengelola Produktivitas Jasa

Data hasil penelitian untuk variabel mengelola produktivitas jasa diperoleh melalui pengisian angket oleh responden, untuk mengungkap variabel mengelola produktivitas jasa menggunakan sembilan butir pernyataan dan didapat hasil :

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Pengelolaan Produktivitas Jasa

No	Indikator Produktifitas Jasa	Skor	Tanggapan					Jumlah
			Responden					
			STS	TS	CS	S	SS	
1.	Penanganan penerimaan pasien baru di RSUD Lakipadada sangat lambat.	Jumlah	-	8	31	56	4	99
		%	-	8,08	31,3	56,5	4,04	100
2.	Sistem pelayanan pembayaran di RSUD Lakipadada sangat berbelit	Jumlah	1	10	27	50	11	99
		%	1,01	10,1	27,2	50,5	11,1	100
3.	Bukti pembayaran dari RSUD Lakipadada konsisten (sesuai) dengan jasa pelayanan	Jumlah	-	5	61	27	6	99
		%	-	5,05	61,6	27,2	6,06	100
4.	Penyajian makan di RSUD Lakipadada disajikan dalam keadaan fres (baru)	Jumlah	-	26	29	37	7	99
		%	-	26,2	29,2	37,3	7,07	100
5.	Perawat di RSUD Lakipadada sangat peka	Jumlah	7	31	31	26	4	99

	dalam menghadapi panggilan yang dilakukan pasien yang sedang membutuhkan.	%	7,07	31,3	31,3	26,2	4,04	100
6.	Harga kamar yang ditawarkan RSUD Lakipadada suda sesuai dengan biaya rawat inap	jumlah	-	17	42	35	5	99
		%	-	17,1	42,4	35,3	5,05	100
7.	Peran perawat dalam mengingatkan anda waktu minum obat membuat anda terbantu	Jumlah	8	37	29	24	1	99
		%	8,08	37,3	29,2	24,2	1,01	100
8.	Manajemen pengelola RSUD Lakipadada mempunyai kotak saran yang bisa menyalurkan kelurahan dan aspirasi pasien.	Jumlah	1	50	25	23	-	99
		%	1,01	50,5	25,2	23,2	-	100

Sumber : data primer yang diolah (2019)

Tanggapan responden mengenai mengelola produktivitas jasa dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Karyawan, tenaga medis dan petugas rekam medik RSUD Lakipadada dituntut untuk bekerja lebih keras dan lebih terampil dalam melayani konsumen. Penanganan penerimaan pasien baru di RSUD Lakipadada sangat lambat, sebagian besar responden menyatakan setuju (56,5%), penyedia jasa harus lebih terampil dan teliti dalam melakukan setiap tindakan. Sistem pelayanan pembayaran di RSUD Lakipadada sangat berbelit, sebagian besar responden menyatakan setuju (50,5%), pengelola rumah sakit harus segera menerapkan *billing system* agar konsumen lebih mudah dalam melakukan transaksi pembayaran dan yang paling utama memberikan petunjuk dengan jelas apabila konsumen melakukan pembayaran menggunakan asuransi, jaminan kesehatan ataupun kartu JAMKESMAS.
2. Meningkatkan kualitas jasa dengan mengorbankan kualitas, bukti pembayaran dari RSUD Lakipadada konsisten (sesuai) dengan jasa pelayanan, sebagian responden menyatakan cukup setuju (61,6%) dan setuju (27,2%) dengan pernyataan tersebut. Responden menyatakan segala pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Namun ada responden menyatakan tidak setuju (5,05%), mereka menganggap tidak semua ruangan di rumah sakit yang memadai, masih ada beberapa ruangan yang dianggap kurang memadai bagi pasien. Hal lain yang mempengaruhi antara lain sarana pasien untuk menghubungi pihak rumah sakit seperti telepon, tanda panggil (bel) untuk memanggil perawat atau yang lainnya masih dianggap kurang memadai.

3. Mengindustrialisasikan jasa dengan menambah peralatan dan membakukan/standarisasi produk, dalam arti produk pelayanan rumah sakit yang diberikan oleh rumah sakit kepada konsumen. Pelayanan penyajian makan di RSUD Lakipadada bervariasi sebagian besar responden menyatakan setuju (44,4%), responden menyatakan bahwa tidak pernah ada keterlambatan pengiriman makan dan makanan yang disediakan selalu berbeda-beda setiap waktu makan. Makanan yang disajikan RSUD Lakipadada, disajikan dalam keadaan fres (baru) sebagian responden menyatakan setuju (37,3%). Ada juga yang menyatakan tidak setuju (26,2%) dengan pernyataan tersebut, responden menyatakan makanan yang disediakan selalu dalam keadaan dingin dan tidak tertutup dalam penyajiannya.
4. Perawat di RSUD Lakipadada sangat peka dalam menghadapi panggilan yang dilakukan pasien yang sedang membutuhkan, sebagian responden menyatakan tidak setuju (31,3%), dengan keterbatasan jumlah perawat jaga responden merasa perawat kurang mengindahkan panggilan disaat pasien membutuhkan pertolongan medis maupun nonmedis. Peran perawat dalam mengingatkan Anda waktunya minum obat, membuat Anda terbantu. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju (37,3%), mereka menyatakan perawat kurang memberikan perhatian secara menyeluruh terhadap setiap tindakan medis yang diperlukan terutama saatnya meminum obat.
5. Harga kamar yang ditawarkan RSUD Lakipadada sudah sesuai dengan biaya rawat inap, sebagian responden menyatakan cukup setuju (42,4%). Mereka menyatakan harga kamar yang dipilih disesuaikan dengan keuangan

masing-masing pasien. Apabila menggunakan asuransi maka mereka menyesuaikan harga kamar dengan kesepakatan ruang kelas dari asuransi tersebut, begitu juga dengan para pemegang kartu JAMKESMAS juga menyesuaikan standar kelas ruang rawat inap yang diberikan pihak rumah sakit. Manajemen pengelola RSUD lakpadada mempunyai kotak saran yang bisa menyalurkan keluhan dan aspirasi pasien, sebagian besar responden menyatakan tidak setuju (50,5%). Responden menyatakan bahwa tidak ada kotak saran yang bisa menyalurkan keluhan dan aspirasi, mereka juga merasa takut dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi

4. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen yaitu hasil membandingkan harapan dan kenyataan (hasil) dari suatu produk barang atau jasa. Data hasil penelitian untuk variabel kepuasan diperoleh melalui pengisian angket oleh responden, untuk mengungkap variabel kepuasan menggunakan delapan butir pertanyaan dan didapat hasil :

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen

No	Indikator Kepuasan Konsumen	Skor	Tanggapan Responden					Jumlah
			STS	TS	CS	S	SS	
1.	Tanggapan yang diberikan oleh dokter terhadap keluhan anda sangat memuaskan anda	Jumlah	-	13	54	29	3	99
		%	-	13,1	54,5	29,2	3,03	100
2.	Segalah pelayanan medis yang diberikan kepada anda oleh tenaga perawat sesuai dengan keinginan anda	Jumlah	-	20	49	26	4	99
		%	-	20,2	49,4	26,2	4,04	100
3.	Segalah pasilitas yang diberikan kepada anda selama menjalani perawatan dapat memuaskan anda	Jumlah	-	20	45	26	8	99
		%	-	20,2	45,4	26,2	8,08	100
4.	Perhatian pihak RSUD Lakipadada kepada pasien sangat	Jumlah	5	14	56	18	6	99

	memuaskan							
		%	5,05	14,1	56,5	18,1	6,06	100
5.	Terdapat kemudahan administrasi untuk menjadi pasien baru.	Jumlah	-	17	36	35	11	99
		%	-	17,1	36,3	35,3	11,1	100
6.	Anda puas tentang penjelasan penyakit yang diberikan dokter sehingga anda mengerti akan penyakit yang anda derita	Jumlah	-	24	43	28	4	99
		%	-	24,2	43,4	28,2	4,04	100
7.	Tingkat kepercayaan anda terhadap dokter RSUD lakipadada bahwa pelayanan yang anda terima bebas dari bahaya, resiko atau tingkat keraguan.	Jumlah	3	39	27	27	3	99
		%	3,03	39,3	27,2	27,2	3,03	100
8.	Anda bernaat menyarankan							

kepada teman atau keluarga untuk menggunakan jasa RSUD	Jumlah	5	10	61	23	-	99
Lakipadada, apabila mereka dalam keadaan sakit dan membutuhkan jasa rumah sakit.	%	5,05	10,1	61,6	23,2	-	100

Sumber : Data primer yang diolah (2019)

Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Pelayanan medis yang diberikan oleh dokter terhadap keluhan responden dapat memuaskan responden, sebagian responden menyatakan setuju (29,2%) responden menyatakan terpuaskan dengan semua pelayanan. Dokter dengan sabar mendengarkan segala keluhan yang diungkapkan pasien. Tentang penjelasan penyakit yang diberikan dokter sehingga pasien mengerti akan penyakit yang diderita, sebagian responden menyatakan tidak setuju(43,4%). Sementara yang menyatakan setuju juga terhitung banyak (28,2%).

Dokter dengan senang hati memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien. Tetapi masih ada sebagian responden yang menyatakan tidak setuju (24,2%), mereka merasa tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari dokter, masih kurangnya tenaga dokter spesialis. Tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter

RSUD Lakipadada bahwa pelayanan yang diterima bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, sebagian responden menyatakan tidak setuju (39,3%). Mereka menyatakan mendengar kabar burung mengenai kejadian malpraktek oleh dokter RSUD Lakipadada dan menyebabkan kematian, mereka merasa was-was akan jaminan kesehatan yang diberikan oleh dokter.

2. Pelayanan perawatan adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat. Segala pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga perawat sesuai dengan keinginan dari pasien, sebagian responden menyatakan setuju (26,2%). Perawat dengan senang hati dan sabar memberikan bantuan setiap kali ada pasien yang membutuhkan pertolongan medis, mendengarkan segala keluhan pasien. Tetapi masih ada sebagian responden yang menyatakan tidak setuju (20,2%), mereka menyatakan perawat kurang sabar dalam menghadapi keluhan pasien, terlihat dari nada bicara yang tinggi saat memberikan penjelasan kepada responden. Dan terkadang tidak ada perawat yang dapat membantu pasien di waktu malam.
3. Saranan/fasilitas adalah keberadaan alat dan perlengkapan serta lingkungan yang ada di ruang rawat inap yang dirasakan pasien selama dalam pengobatan dan perawatan di rumah sakit. Sebagian responden menyatakan puas dengan segala fasilitas yang diberikan ketika menjalani perawatan, sementara yang menyatakan tidak setuju atau tidak puas sebanyak 20,2%. Perlu adanya penambahan jumlah kursi di ruang rawat inap untuk yang menemani pasien dan di ruang tunggu, menyediakan majalah dan koran sebagai fasilitas pendukung.

4. Terdapat kemudahan administrasi untuk menjadi pasien baru, sebagian responden menyatakan setuju (36,3%). Dengan membayar di loket dan menyerahkan identitas pasien, maka dengan begitu pasien dapat langsung dilayani oleh penyedia jasa. Sementara yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17,1%, responden menyatakan terlalu berbelit dalam memproses pasien baru di RSUD LakiPadada. Karena tidak ada petunjuk yang jelas alur untuk masuk/mondok/rawat inap di RSUD LakiPadada, khususnya untuk pasien yang menggunakan jaminan asuransi (jamsostek, ASKES) maupun kartu JAMKESMAS.
5. Sebanyak 23,2% responden menyatakan berniat menyarankan kepada teman atau keluarga untuk menggunakan jasa RSUD LakiPadada, apabila mereka dalam keadaan sakit dan membutuhkan jasa rumah sakit. Sementara yang menyatakan cukup setuju sebanyak 61,6%, mereka menyatakan tidak puas terhadap segala pelayanan rumah sakit sehingga mereka akan menyarankan untuk memilih penyedia jasa kesehatan yang lainnya jika tidak benar-benar terdesak untuk masuk ke RSUD LakiPadada.

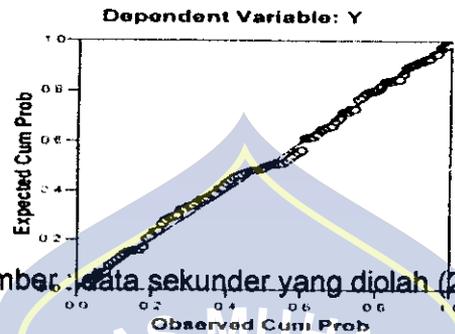
F. Data Screening (Uji Normalitas)

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan grafik normal plot. Pada grafik normal plot dapat dilihat kenormalan pada dependen variabel kepuasan.

Grafik 4.1

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data sekunder yang diolah (2019)

Grafik 4.1 menunjukkan bahwa terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas (Suliyanto 2005:63).

G. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat diketahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh strategi pemasaran pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen RSUD Lakipadada Kabupaten Tanatoraja.

Tabel 4.8

Rangkuman Persamaan Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,826	2,622		1,078	,284
Differensiasi Kompetitif	,265	,081	,272	3,258	,002
Kualitas Jasa	,355	,082	,385	4,314	,000
Produktivitas Jasa	,216	,083	,218	2,605	,011

a. Dependent Variabel : Kepuasan

Dari hasil perhitungan analisis regresi dengan SPSS *release* 12.0, diperoleh konstanta sebesar 2,826 dan koefisien regresi sebesar 0,265 untuk X_1 , koefisien regresi sebesar 0,355 untuk X_2 dan koefisien regresi sebesar 0,216 untuk X_3 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 2,826 + 0,265 X_1 + 0,355 X_2 + 0,216 X_3 + see$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2,826; artinya jika differensiasi kompetitif (X_1), kualitas jasa (X_2) dan produktivitas jasa (X_3) nilainya adalah konstan, maka kepuasan konsumen (Y) nilainya adalah 2,826.
2. Koefisien regresi variabel differensiasi kompetitif (X_1) sebesar 0,265; artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan differensiasi kompetitif mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan

konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,265. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara differensiasi kompetitif dengan kepuasan konsumen, semakin naik differensiasi kompetitif maka semakin meningkat kepuasan konsumen.

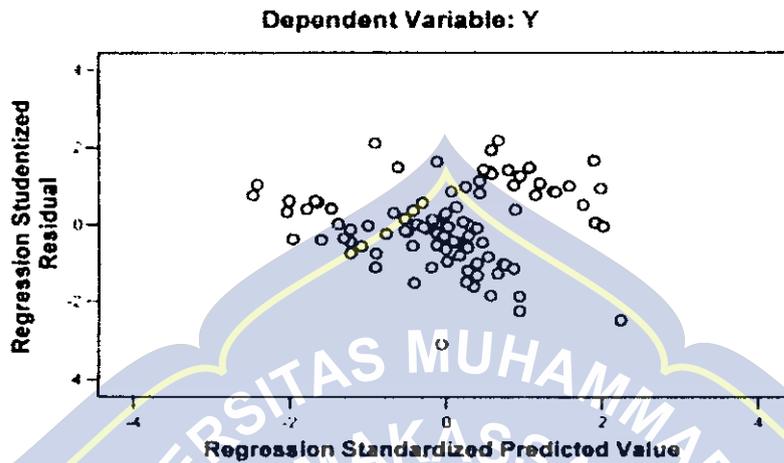
3. Koefisien regresi variabel kualitas jasa (X_2) sebesar 0,355; artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kualitas jasa mengalami kenaikan 1% maka kepuasan konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,355
4. Koefisien regresi variabel produktivitas jasa (X_3) sebesar 0,216; artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan produktivitas jasa mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,216.

H. Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas)

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance value*. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan besarnya nilai *tolerance*-nya lebih dari 0,10 maka disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam regresi. Uji Multikolinearitas diolah dengan SPSS *release 12.0 for windows* dengan hasil sebagai berikut :

Grafik 4.2

Hasil Uji Multikolinearitas
Scatterplot



Sumber : data sekunder yang diolah (2019)

Collinearity Statistics

Diferensiasi Kompetitif, Kualitas Jasa, Produktivitas Jasa

Tabel 4.9

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Diferensiasi Kompetitif	,800	1,250
Kualitas Jasa	,702	1,425
Produktivitas Jasa	,796	1,257

a. Dependent Variabel : Kepuasan

Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka dapat didimpulkan tidak ada multikolinearitas Tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Variance* antar variabel independen dalam model regresi.

I. Analisis Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya. Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari uji parsial dan uji simultan.

1. Uji Parsial (Uji t)

Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} masing-masing koefisien regresi dengan t_{tabel} pada taraf signifikan 5%. Berdasarkan perhitungan komputer dengan program statistik versi 12.0 diperoleh t_{hitung} untuk variabel bebas differensiasi kompetitif, kualitas jasa, produktivitas jasa terhadap variabel terikat kepuasan konsumen, dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil perhitungan Uji Parsial Dengan Dependen Konsumen

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(constant)	2,826	2,622		1,078	,284			
Differensiasi Kompetitif	,265	,081	,272	3,258	,002	,502	,317	,244
Kualitas Jasa	,355	,082	,385	4,314	,000	,600	,405	,323
Produktifitas Jasa	,216 ,083		,218	2,605	,011	,465	,258	,195

Nilai t_{hitung} untuk variabel differensiasi kompetitif sebesar 3,258 diperoleh signifikansi 0,002 atau probabilitas dibawah 0,05 koefisien regresi signifikan dan bertanda positif artinya, secara parsial differensiasi kompetitif berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD Lakipadada kabupaten Tana Toraja, sehingga hipotesis yang berbunyi "ada pengaruh differensiasi kompetitif terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada" **diterima**.

Nilai t_{hitung} untuk variabel mengelola kualitas jasa sebesar 4,314 diperoleh signifikansi 0,000 atau probabilitas dibawah 0,05 koefisien regresi signifikan dan bertanda positif artinya, secara parsial mengelola kualitas jasa berpengaruh

positif terhadap kepuasan pasien RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja, sehingga hipotesis yang berbunyi “ada pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada” **diterima**.

Nilai t_{hitung} untuk variabel mengelola produktivitas jasa sebesar 2,605 diperoleh signifikansi 0,011 atau probabilitas dibawah 0,05 koefisien regresi signifikan dan bertanda positif artinya, secara parsial mengelola produktivitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja, sehingga hipotesis yang berbunyi “ada pengaruh produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada” **diterima**

Determinan parsial (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh masing-masing variabel independen yaitu differensiasi kompetitif, kualitas jasa dan produktivitas jasa terhadap dependen variabel kepuasan konsumen.

Berdasarkan analisis linier berganda diperoleh koefisien determinan (R^2) secara parsial pada dependen variabel kepuasan konsumen yaitu differensiasi kompetitif sebesar 0,317 hal ini berarti persentase differensiasi kompetitif terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,1%; kualitas jasa sebesar 0,405 hal ini berarti persentase pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,16%; dan produktivitas jasa sebesar 0,258 hal ini berarti persentase pengaruh produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,06%.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Pada penelitian ini karena

menggunakan analisis multivariat maka yang pertama yaitu mencari tahu sejauh mana pengaruh variabel differensiasi kompetitif (X_1), kualitas jasa (X_2), dan produktivitas jasa (X_3) (sebagai variabel independen) terhadap kepuasan konsumen (Y) (sebagai variabel dependen). Cara yang digunakan dengan membandingkan antara F_{tabel} dan F_{hitung} atau dengan perhitungan SPSS dengan membandingkan nilai probabilitas.

Tabel 4.11
Hasil Perhitungan Uji F
dengan Dependen variabel Kepuasan Konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	891.024	3	297.008	27.975	.000 ^a
	Residual	1008.613	95	10.617		
	Total	1899.636	98			

a. Predictors (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah (2019)

Hasil perhitungan pada dependen variabel kepuasan pasien diperoleh F sebesar 27,975 terlihat juga pada kolom significance adalah 0,000 atau probabilitas jauh dibawah 0,05 sehingga hipotesis (H_4) yang berbunyi "ada pengaruh differensiasi kompetitif, kualitas jasa, dan produktivitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lakipadada" **diterima**.

3. Uji Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh diferensiasi kompetitif, kualitas jasa, dan produktifitas jasa terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi simultan (R^2).

Tabel 4.12

Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi (R^2)
dengan Dependen Variabel Kepuasan Konsumen.
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.685 ^a	.469	.452	3.25837	2.184

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Kesehatan merupakan *high personal contact* artinya ada kontak langsung antara penyedia jasa dan pengguna jasa, maka aspek komunikasi memegang peranan penting. Kesopanan dan keramahan para tenaga medis dan petugas administrasi dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit di samping tingkat pengetahuan dan Berdasarkan analisis linier berganda pada tabel diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,469 pada dependen variabel kepuasan konsumen, hal ini berarti persentase pengaruh diferensiasi kompetitif, kualitas jasa, dan produktivitas jasa terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 46,9% sedangkan sisanya sebesar 53,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

J. Pembahasan

Secara nyata berdasarkan hasil penelitian menunjukan baik secara parsial maupun simultan strategi pemasaran pelayanan jasa yang terdiri dari differensiasi kompetitif, mengolah kualitas jasa mengolah produktifitas jasa secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja

Adanya pengaruh diferensiasi kompetitif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada kabupaten Tana Toraja disebabkan ecara mendasar kebutuhan seorang pasie adalah pelayanan dari dokter, perawat, dan petugas administrasi yang memuaskan menyangkut kemudahan menghubungi, perlakuan terhadap pasien, ketetapan diagnosis, dan ketetapan jadwal pemeriksaan yang akan mempercepat proses kesembuhan mereka sebagai kebutuhan utama seorang pasien, disamping harga yang ditawarkan dan fasilitas yang disediakan. Deskriptif data menunjukan diferensiasi kompetitif di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja telah baik. Tetapi jika dilihat dari tiap-tiap indikator pada variabel kompetitif, pasien berpendapat bahwa tidak semuanya atau sebagian belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien. Dokter dan perawat selalu berusaha memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik-baiknya, tapi ketika jumlah pasien yang begitu banyak tidak diimbangi dengan jumlah dokter dan perawat yang memadai maka masih ada sejumlah pasien yang mengeluh akan sulitnya menghubungi dokter jaga, terkadang dokter maupun perawat kurang siap sewaktu pasien membutuhkan pertolongan terutama paa malam hari diatas jam 10 malam. Kejadian ini yang menjadikan pasien kurang puas karena pelayanan yang tidak 24 jam. Keterbaasan jumlah dokter dan perawat berdampak pada waktu

kunjungan dokter maupun perawat dalam melakukan pemeriksaan pada pasien yang kurang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, artinya dokter dan perawat sering terlambat dalam pemeriksaan terhadap pasien.

Ditinjau dari ketetapan diagnosis, ada sebagian pasien yang berpendapat hasil pemeriksaan dokter terkadang kurang tepat. Ini terjadi karena jika dilihat dari sudut pandang pasien, ada kemungkinan pasien kurang sabar dalam menjalani perawatan yang terlalu lama. Pasien menghendaki perawatan yang cepat dan kesembuhan yang cepat pula. Ementara dari pihak rumah sakit, dokter sudah berusaha agar proses kesembuhan pasien berjalan dengan cepat, tetapi dengan perawatan yang terlalu lama karena sesuatu penyakit yang tidak bisa langsung sembuh dengan pemeriksaan dan perawatan menjadikan pasien menjalani proses kesembuhan yang lama sehingga mereka berpendapat bahwa hasil pemeriksaan dokter kurang tepat dan kurang akurat.

Jasa pemeriksaan profesionalisme tenaga medis saat melakukan penanganan pada pasien. Sedangkan komponen yang dipandang pasien belum sepenuhnya baik adalah kesopanan dan keramahan tenaga medis saat memberikan pelayanan. Berdasarkan deskripsi data, ada sebagian pasien yang mengeluhkan adanya sikap dokter dan perawat yang kurang memperhatikan kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan karena jumlah dokter dan perawat yang terbatas sementara jumlah pasien yang harus dilayani begitu banyak menjadikan waktu dokter dan perawat mengunjungi pasien sangat sempit sehingga dokter dan perawat hanya berkomunikasi hal-hal penting saja dengan tujuan menjaga ketenangan pasien dan ruangan pasien.

Adanya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Lakipadada kabupaten Tana Toraja karena pasien tidak saja

terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan dokter dan perawat, tetapi juga menyangkut pasilitas yang diberikan. Jika dikaitkan dengan keterjangkauan harga pelayanan yang ditawarkan, sebagai rumah sakit pemerintah RSUD Lakipadada kabupaten Tana Toraja menetapkan tarif pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan yang tidak mampu akan dilayani dengan Cuma-Cuma yang dapat diperoleh dengan pengurusan kartu JAMKESMAS. Untuk menyediakan dan memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan masyarakat umum maka disediakan pusat layanan informasi tidak dijaga selama 24 jam oleh pegawai khusus(resepsionis), karena pada malam hari pusat layanan informasi hanya dijaga oleh petugas keamanan. Hal ini terkait dengan jam kerja bagi pegawai pemerintah (PNS) dimana jam kerjanya hanya antara pukul 07.00 sampai pukul 15.00 selebihnya pusat layanan informasi hanya dijaga oleh petugas keamanan menjadikan pasien dan masyarakat umum terbatas dalam menerima informasi terkait dengan apa yang mereka butuhkan terutama pada malam hari.

Ditinjau dari pasilitas penunjang, RSUD lakipadada didukung oleh poliklinik umum bagi pasien rawat jalan, tetapi dengan keterbatasan tempat duduk pada ruang tunggu maka pada jam-jam sibuk antara jam 09-12 siang poliklinik dipadati oleh pasien. Banyaknya pasien pada ruang tunggu tidak diimbangi dengan jumlah tempat duduk yang memadai sehingga ada pasien yang terpaksa menunggu sambil berdiri. Dengan keadaan seperti itu menjadikan pasien merasa kurang nyaman dalam menerima pelayanan.

BAB V

PENUTUP

Setelah dilakukan pembahasan secara bertahap dalam bab sebelumnya, terutama dalam membuktikan ada tidaknya pengaruh antara strategi pemasaran pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen (studi empiris pada RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja), maka dalam bab ini akan ditarik kesimpulan dari uraian sebelumnya untuk merumuskan saran-saran yang dapat diajukan sehingga dapat memberikan manfaat bagi RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara differensiasi kompetitif terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa RSUD Lakipadada dengan presentase sebesar 0,1% sedangkan sisanya ($100\% - 0,1\% = 99,9\%$) dipengaruhi variabel lain.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara mengelolah kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa RSUD Lakipadada dengan presentase sebesar 0,16% sedangkan sisanya ($100 - 0,16\% = 99,8\%$) dipengaruhi variabel lain.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara mengelola produktifitas jasa terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa RSUD Lakipadada dengan

presentase sebesar 0,06% sedangkan sisahnya ($100\% - 25,8\% = 99,94\%$) dipengaruhi variabel lain.

4. Ada pengaruh yang signifikan antara strategi pemasaran pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen dengan presentase pengaruh sebesar 46,9% sedangkan sisanya ($100\% - 46,9\% = 53,1\%$) dipengaruhi variabel lain diluar model.
5. Variabel yang paling dominal berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Lakipadada adalah kualitas jasa yaitu sebesar 0,1% yang berarti bahwa kualitas jasa sudah memenuhi harapan pasien rawat inap. Sedangkan yang paling tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rawt inap adalah produktifitas jasa yaitu sebesar 0,06% yang berarti konsmen masih merasa bahwa produktifitas jasa yang diberikan RSUD Lakipadada masih kurang dari harapan konsumen.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diajukan saran-saran kepada RSUD Lakipadada dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, sebgai berikut :

1. RSUD Lakipadada harus lebih berorientasi untuk kepuasan konsumen dengan cara memberikan pelayanan secara baik, ramah, lebih perhatian dan cekatan (cepat tanggap), selain untuk memberikan perawatan untuk kesehatan konsumen. Memperhatikan dan menjaga lingkunga interior dan eksterior rumah sakit dengan bersih dan teratur.
2. RSUD Lakipadada hendaknya memberikan kualitas jasa pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa dengan cara mengidentifikasi dan membuat urutan peringkat dari dimensi kualitas jasa secara spesifik.

3. Meningkatkan produktifitas konsumen dengan bekerja lebih keras dan lebih terampil dalam melayani konsumen. Menambah peralatan medis guna mendukung tersedianya pelayanan kesehatan secara lengkap, pengelola rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelatihan berkala untuk para karyawan dan petugas medis untuk memberikan pelayanan yang maksimal.
4. Kepuasan konsumen merupakan salasatu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, B. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap pengambilan Kepuasan Pembelian Mobil Toyota Kijang Inova*. Makassar.
- Alfian, Deddy. 2006. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien ASKES Keluarga Miskin di Ruang Rawat Inap RSUD Sekayu Kabupaten Musri banyuasin sumatera selatan*. Tesis, Yogyakarta Program Pasca Sarjana IKM UGM.
- Algitari, 2010. *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Bpfe.
- Arikunto, Suharsimi, 2012. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Tujuan Praktek*, Jakarta. Rineka Cipta.
- Assuari, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.: Rajawali pers.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Metode Peneletian*, Yogyakarta.
- Chandra B, 2013. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ghozali, Imam 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Bpfe, UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP-UNDIP.
- Husain, Umar. 2010. *Teknik menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Kompherensif*. Jakarta: Gramedia.
- Jasfar, Farida, 2011. *Manajemen Jasa: pendekatan Terpadu*, Bogor. Ghalia.
- Julita. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas pelayanan. Dalam jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumut*. Vol 01
- [Http://www.manbisnis.tripod.com](http://www.manbisnis.tripod.com) (10 Jan 2019).
- Kotler, philip et al. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* Buku Dua. Jakarta: Salemba empat.

Kotler, P, 2012, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Anella Anitawati Hermawan), Jilid II, (Ed) 9, Prehallindo, Jakarta.

Kotler, 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Kotler, Gronros. 2016, *Pemasaran jasa*, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Ndraha, Taliziduhu, 2012. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.

-----, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku Dua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.

Prayoga, Dwi 2011. *Pengaruh kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan Kode Etik Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kardinah Kota Tegal*. Skripsi, Semarang: Fakultas Ekonomi UNNES.

Payne, 2012. *Pemasaran Jasa: The essence Of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.

Sabarguna, Boy S. 2012. *Manajemen Operasional Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY.

Simamora, Bilson 2011. *Remarketing For Business Recovery: Sebuah Pendekatan Riset*. Jakarta: Gramedia.

Sunarto. 2013. *Potret Pendidikan. "Masyarakat Tradisional, Modern, Dan Era Globalisasi"*. Jurnal Aktual. Volume 1, No.2.

<http://ejournal.lppm.unesa.ac.id/index.php/aktual/article/view/22>,

Suliyanto, 2015. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran Bogor*: ghalia Indonesia.

Sunarto 2013. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Yogyakarta: penerbit AMUS

Susilawati, Connie 2014. *Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dalam Penerapannya di perusahaan Kontraktor*, Universitas Kristen Petra. MUD dex [Http://www.google.co.id](http://www.google.co.id) (19 Jan. 2019)

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, (Ed) 3. Yogyakarta.
- Tjipto, Fandy 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tull and Kahle, 2010. *Strategi Pemasaran Jasa*. New York.
- Umar, Husein 2012. *Riset Pemasaran dan perilaku konsumen*, Jakarta:
Gramedia.
- , 2014 *Panduan Riset Perilaku Konsumen* Jakarta: Gramedia
- , 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- , 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.







PEMERINTAH KABUPATEN TANA TORAJA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAKIPADADA

Jl. Pongtiku No. Makale Telp (0423) 22264, Fax. (0423) 22881 Kode Pos 91811
email : lakipadadarsud@gmail.com

Nomor : 97 /RSUD.LP/ I / 2019
Lamp. : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Wakil Dekan I Universitas Muhammadiyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Makassar
di-
Makassar

Menindaklanjuti surat dari Wakil Dekan I UNISMUH Makassar, Nomor: 055/05/C.4-II/XII/40/2018 perihal Permohonan Izin Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi Mahasiswa UNISMUH Fakultas Ekonomi dan Bisnis Makassar a.n :

Nama : **Ahmad**
Stambuk : 105720465614
Judul : **"Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Umum Lakipadada Tana Toraja."**

maka pada prinsipnya permohonan saudara disetujui dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan tersebut, mahasiswa bersangkutan harus melapor pada tempat pengambilan data.
2. Penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati semua peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas "Skripsi" kepada Direktur RSUD. Lakipadada cq. Kasie. Keperawatan.
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Makale, 07 Januari 2019

Direktur RSUD Lakipadada
Kabid Pelayanan dan Asuhan
Keperawatan,



Yudus Tegebal SKM. M.Si
NIP. 197103211994031003

Tembusan Kepada Yth :

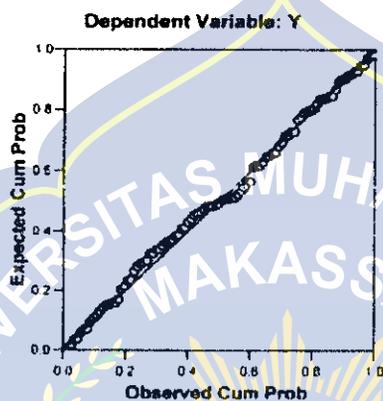
1. Ka. Rekam Medik RSUD Lakipadada
2. Bendahara Penerima RSUD Lakipadada
3. Arsip

LAMPIRAN 1

Output SPSS

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

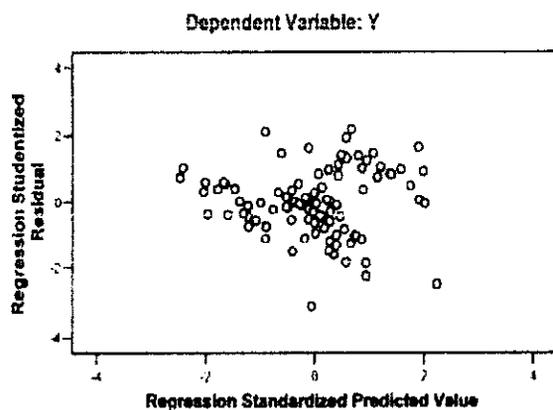


2. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,826	2,622		1,078	,284
Differensiasi Kompetitif	,265	,081	,272	3,258	,002
Kualitas Jasa	,355	,082	,385	4,314	,000
Produktivitas Jasa	,216	,083	,218	2,605	,011

3. Uji Asumsi Klasik

Scatterplot



Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Differensiasi Kompetitif	,800	1,250
	Kualitas Jasa	,702	1,425
	Produktivitas Jasa	,796	1,257

a. Dependent Variabel : Kepuasan

4. Uji Hipotesis

Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2,826	2,622		1,078	,284			
	Differensiasi Kompetitif	,265	,081	,272	3,258	,002	,502	,317	,244
	Kualitas Jasa	,355	,082	,385	4,314	,000	,600	,405	,323
	Produktivitas Jasa	,216	,083	,218	2,605	,011	,465	,258	,195

Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	891.024	3	297.008	27.975	.000 ^a
	Residual	1008.613	95	10.617		
	Total	1899.636	98			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.685 ^a	.469	.452	3.25837	2.184

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 2



1. Differensiasi Kompetitif

1	Cancu	4	5	5	4	5	4	5	5	38
2	Mardatillah Battong	5	5	5	5	3	5	5	5	37
3	Fiktor Patoding	5	5	5	4	5	3	5	5	36
4	Mardianus B	4	5	5	4	5	4	5	5	38
5	Abd Muzakkir	4	5	5	5	5	4	5	4	38
6	Damaris	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	Elisabet Elim	4	4	3	2	1	2	3	4	24
8	Nawang	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	Tading	4	5	5	4	5	4	5	4	36
10	Oktavianus	4	5	5	5	5	5	4	5	38
11	Rudi	5	5	5	4	5	4	5	4	36
12	Pong Tarampak	4	4	4	5	4	4	4	5	34
13	Ellen Tappi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	Priti Sinta	5	4	5	5	4	5	5	5	38
15	Martha	4	4	5	5	4	4	4	4	35
16	Nikodemus	5	4	4	4	4	2	4	3	30
17	Zethy Pakelengan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
18	Dominggus Tandi	4	4	4	4	4	2	4	3	30
19	Aloisius Yesi	5	4	4	4	4	2	4	3	30
20	Ta'bi Mangapa	4	4	4	4	4	2	4	3	30
21	Agustina Ti'pin	4	4	4	4	4	2	4	3	30
22	Grice	5	4	4	4	4	2	4	3	30
23	Elisa Sima	5	4	4	4	4	2	4	3	30
24	Kristlan Paerang	4	5	4	4	5	3	4	4	33
25	Dorkas Lilung	4	4	4	4	4	3	4	4	31
26	Nober Pangaribuan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
27	Surya Gilang	5	4	4	4	4	2	4	3	30
28	Aldi Alberto	4	3	4	4	3	3	3	4	28
29	Betty Besse	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	Selvi Rante Baba	4	5	2	4	4	4	4	4	32
31	Adnan rapak	5	5	4	5	4	5	1	4	29
32	Vinola	5	4	4	4	4	2	4	3	30
33	Saras Wati	4	4	5	4	4	4	5	5	36
34	Anjas Patongloan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
35	Tegar Seri	5	5	5	4	5	3	4	4	35
36	Dely Massang	4	5	4	3	3	3	3	4	29
37	Abd Rahman	4	5	4	4	5	4	4	5	35
38	Hermil K	5	4	5	5	5	5	4	2	35
39	Angel To'batu	5	4	3	2	1	5	4	3	27
40	Noel Massila	4	5	5	5	5	5	5	5	40
41	Ahmad Wijaya	5	4	3	1	5	5	4	3	30

42	Pong Rebil	5	4	4	5	4	4	5	5	36
43	Patonangi	4	4	4	4	5	5	5	5	36
44	Nurul Abas Buasi	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	Pong Patongloan	5	4	5	4	4	2	2	4	30
46	Lina Nurliana	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	Handriani Putri	5	5	5	5	4	4	5	5	38
48	Berta	4	4	3	5	4	5	5	4	34
49	M. Reza Rahmad	4	5	5	4	5	4	4	5	36
50	Piter Embong Bulan	4	5	4	4	5	4	4	5	35
51	Syarifah Asniar	5	5	5	5	5	4	4	5	38
52	Nur Aisyah	4	4	4	5	4	5	4	4	34
53	Vera Indriani	5	5	5	4	4	4	5	5	37
54	Rahmadana	5	5	5	3	5	4	5	5	37
55	Tulak	5	4	5	5	5	3	4	5	36
56	Simon	5	5	5	5	4	5	5	5	39
57	Rangin kala'	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	Heri Setiawan	5	4	3	5	2	4	4	5	32
59	Usman Upa'	5	4	4	5	5	4	4	5	36
60	Eko Suprianto	5	5	5	4	5	5	2	4	35
61	Syarifah Piki	5	5	5	4	5	5	5	5	39
62	Nining	5	5	5	5	4	5	5	5	39
63	Imma Tuin	4	5	3	5	4	5	5	5	36
64	Rahmat Alfinas	5	5	5	4	5	5	5	5	39
65	Yusthina Layuk	5	4	4	3	5	5	5	5	36
66	Muliadi	4	5	4	5	3	4	4	5	34
67	Faisal	5	4	4	5	4	4	4	4	34
68	Gusman	5	5	4	5	5	4	5	4	37
69	Alifiah Rifki	5	5	5	4	4	4	5	3	35
70	Chandra	4	5	5	5	5	5	4	5	38
71	Herfina I	5	4	5	5	5	4	4	5	37
72	Akmal palondongan	5	5	5	4	5	5	4	5	38
73	Yohanis Tato	5	5	5	4	5	4	5	4	37
74	Christian	4	5	5	5	5	5	5	5	39
75	Markus Runga	4	5	5	3	5	3	5	5	35
76	Ronal Kombong	5	5	5	4	5	4	4	4	36
77	David Edi	5	5	5	5	5	4	5	4	38
78	Elis	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	Anti Palawa	5	4	3	2	1	2	3	4	24
80	Lius Sandi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	Marten Malongga	4	5	5	4	5	4	5	4	36
82	Rawang Ike Lomo	4	5	5	5	5	5	4	5	38
83	Yonatan Eliat	4	5	5	4	5	4	5	4	36
84	Tuty Sallipadang	4	4	4	5	4	4	4	5	34
85	Kristina Pene	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	Alfrida Maya	5	4	5	5	4	5	5	5	38
87	Ester	5	4	5	5	4	4	4	4	35
88	Natalia Gamara	5	4	4	4	4	2	4	3	30

89	Seliaty sagala	5	4	4	4	4	2	4	3	30
90	Rahmat	5	4	4	4	4	2	4	3	30
91	Maria Sam	5	4	4	4	4	2	4	3	30
92	Tumba Arung	5	4	4	4	4	2	4	3	30
93	Triana Menneng	5	4	4	4	4	2	4	3	30
94	Fransiska Sambine	5	4	4	4	4	2	4	3	30
95	Debora Rerung	5	4	4	4	4	2	4	3	30
96	Muh.Syarifuddin Syam	4	5	4	4	5	3	4	4	33
97	Rasmah Ibrahim	4	4	4	4	4	3	4	4	31
98	Hikma Anugrah Muliady	5	4	4	4	4	2	4	3	30
99	Juliana markus	5	4	4	4	4	2	4	3	30



2. Mengelola Kualitas Jasa

1	Cancu	4	5	5	5	5	4	5	4	37
2	Mardatillah Battong	5	5	4	5	5	5	5	4	38
3	Fiktor Patoding	4	5	3	5	5	3	5	3	32
4	Mardianus B	4	5	5	4	5	4	4	4	35
5	Abd Muzakkir	5	4	5	5	5	4	5	4	37
6	Damaris	5	5	5	4	5	5	5	5	39
7	Elisabet Elim	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	Nawang	4	5	5	4	5	5	5	5	38
9	Tading	5	4	3	4	5	4	5	4	34
10	Oktavianus	4	5	5	5	5	5	4	5	38
11	Rudi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	Pong Tampak	5	4	4	4	5	4	4	5	35
13	Ellen Tappi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	Priti Sinta	5	4	5	4	5	5	5	5	38
15	Martha	5	4	5	4	5	4	4	4	35
16	Nikodemus	5	4	4	2	4	5	4	3	31
17	Zethy Pakelengan	4	4	4	2	4	4	4	3	29
18	Dominggus Tandi	4	5	3	4	3	2	4	3	28
19	Aloisius Yesi	5	3	2	4	4	4	3	4	29
20	Ta'bi Mangapa	5	4	2	4	5	4	5	3	32
21	Agustina Ti'pin	5	4	4	3	4	2	3	4	29
22	Grice	5	4	2	4	5	4	4	4	32
23	Elisa Sima	4	4	4	3	4	4	3	4	32
24	Kristian Paerang	4	5	4	5	5	3	4	5	35
25	Dorkas Lilung	4	4	5	4	4	5	4	4	34
26	Nober Pangaribuan	5	5	4	4	5	3	4	3	33
27	Surya Gilang	5	4	4	5	4	4	4	3	33
28	Aldi Alberto	4	3	5	4	3	4	3	4	30
29	Betty Besse	5	4	4	3	4	4	5	4	33
30	Selvi Rante Baba	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	Adnan rapak	2	5	4	5	4	5	2	4	31
32	Vinola	5	4	5	4	4	3	4	3	32
33	Saras Wati	5	4	5	4	4	4	5	5	36
34	Anjas Patongloan	5	4	3	4	4	2	4	3	29
35	Tegar Seri	5	5	5	5	5	3	4	4	36
36	Dely Massang	4	5	4	3	3	3	3	4	29
37	Abd Rahman	4	5	4	4	5	4	4	5	35
38	Hermil K	5	4	5	4	5	5	5	2	35
39	Angel To'batu	5	4	3	2	1	5	4	3	27
40	Noel Massila	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	Ahmad Wijaya	5	4	3	1	5	5	4	3	30
42	Pong Rebil	5	4	5	5	4	4	5	5	37

43	Patonangi	4	4	4	4	3	5	5	5	34
44	Nurul Abas Buasi	4	4	4	4	4	4	5	4	33
45	Pong Patongloan	5	4	5	4	4	2	3	4	31
46	Lina Nurliana	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	Handriani Putri	5	5	5	5	4	4	5	5	38
48	Berta	4	4	3	5	4	5	5	4	34
49	M. Reza Rahmad	4	5	5	4	5	4	4	5	36
50	Piter Embong Bulan	4	5	4	4	5	4	4	5	35
51	Syarifah Asniar	5	5	5	5	5	4	4	5	38
52	Nur Aisyah	4	4	4	5	4	5	4	4	34
53	Vera Indriani	5	5	5	4	4	4	5	5	37
54	Rahmadana	5	5	5	3	5	4	5	5	37
55	Tulak	5	4	5	5	5	3	4	5	36
56	Simon	5	5	5	5	4	5	5	5	39
57	Rangin kala'	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	Heri Setiawan	5	4	3	5	2	4	4	5	32
59	Usman Upa'	5	4	4	5	5	4	4	5	36
60	Eko Suprianto	5	5	5	4	5	5	2	4	35
61	Syarifah Piki	5	5	5	4	5	5	5	5	39
62	Nining	5	5	5	5	4	5	5	5	39
63	Imma Tuin	4	5	3	5	4	5	5	5	36
64	Rahmat Alfinas	5	5	5	4	5	5	5	5	39
65	Yusthina Layuk	5	4	4	3	5	5	5	5	36
66	Muliadi	4	5	4	5	3	4	4	5	34
67	Faisal	5	4	4	5	4	4	4	4	34
68	Gusman	5	5	4	5	5	4	5	4	37
69	Alifah Rifki	5	5	5	4	4	4	5	3	35
70	Chandra	4	5	5	5	5	5	4	5	38
71	Herfina I	5	4	5	5	5	4	4	5	37
72	Akmal palondongan	5	5	5	4	5	5	4	5	38
73	Yohanis Tato	5	5	5	4	5	4	5	4	37
74	Christian	4	5	5	5	5	5	5	5	39
75	Markus Runga	4	5	5	3	5	3	5	5	35
76	Ronal Kombong	5	5	5	4	5	4	4	4	36
77	David Edi	5	5	5	5	5	4	5	4	38
78	Elis	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	Anti Palawa	5	4	3	2	1	2	3	4	24
80	Lius Sandi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	Marten Malongga	4	5	5	4	5	4	5	4	36
82	Mare Ike Lomo	4	5	5	5	5	5	4	5	38
83	Yonatan Eliat	4	5	5	4	5	4	5	4	36
84	Tuty Sallipadang	4	4	4	5	4	4	4	5	34
85	Kristina Pene	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	Alfrida Maya	5	4	5	5	4	5	5	5	38
87	Ester	5	4	5	5	4	4	4	4	35
88	Natalius Gamara	5	4	4	4	4	2	4	3	30
89	Seliaty sagala	5	4	4	4	4	2	4	3	30

90	Rahmat Tambunan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
91	Maria Sam	5	4	4	4	4	2	4	3	30
92	Tumba Arung	5	4	4	4	4	2	4	3	30
93	Triana Menneng	5	4	4	4	4	2	4	3	30
94	Fransiska Sambine	5	4	4	4	4	2	4	3	30
95	Debora Rerung	5	4	4	4	4	2	4	3	30
96	Muh.Syarifuddin Syam	4	5	4	4	5	3	4	4	33
97	Ilham Ibrahim	4	4	4	4	4	3	4	4	31
98	Anugrah Muliady	5	4	4	4	4	2	4	3	30
99	Julianus Markus	5	4	4	4	4	2	4	3	30



3. Mengelola Produktivitas Jasa

1	Cancu	5	5	5	4	5	4	5	4	37
2	Mardatillah Battong	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	Fiktor Patoding	4	5	5	3	5	3	5	5	35
4	Mardianus B	5	5	5	4	5	4	4	4	36
5	Abd Muzakkir	5	5	5	5	5	4	5	4	38
6	Damaris	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	Elisabet Elim	5	4	3	2	1	2	3	4	24
8	Nawang	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	Tading	4	5	5	4	5	4	5	4	36
10	Oktavianus	4	5	5	5	5	5	4	5	38
11	Rudi	4	5	5	4	5	4	5	4	36
12	Pong Tampak	4	4	4	5	4	4	4	5	34
13	Ellen Tappi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	Priti Sinta	5	4	5	5	4	5	5	5	38
15	Martha	5	4	5	5	4	4	4	4	35
16	Nikodemus	5	4	4	4	4	2	4	3	30
17	Zethy Pakelengan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
18	Dominggus Tandi	5	4	4	4	4	2	4	3	30
19	Aloisius Yesi	5	4	4	4	4	2	4	3	30
20	Ta'bi Mangapa	5	4	4	4	4	2	4	3	30
21	Agustina Ti'pin	5	4	4	4	4	2	4	3	30
22	Grice	5	4	4	4	4	2	4	3	30
23	Elisa Sima	5	4	4	4	4	2	4	3	30
24	Kristian Paerang	4	5	4	4	5	3	4	4	33
25	Dorkas Lilung	4	4	4	4	4	3	4	4	31
26	Nober Pangaribuan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
27	Surya Gilang	5	4	4	4	4	2	4	3	30
28	Aldi Alberto	4	3	4	4	3	3	3	4	28
29	Betty Besse	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	Selvi Rante Baba	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	Adnan rapak	1	5	4	5	4	5	1	4	29
32	Vinola	5	4	4	4	4	2	4	3	30
33	Saras Wati	5	4	5	4	4	4	5	5	36
34	Anjas Patongloan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
35	Tegar Seri	5	5	5	4	5	3	4	4	35
36	Dely Massang	4	5	4	3	3	3	3	4	29
37	Abd Rahman	4	5	4	4	5	4	4	5	35
38	Hermil K	5	4	5	5	5	5	4	2	35
39	Angel To'batu	5	4	3	2	1	5	4	3	27

86	Alfrida Maya	5	4	5	5	4	5	5	5	38
87	Ester	5	4	5	5	4	4	4	4	35
88	Natalius Gamara	5	4	4	4	4	2	4	3	30
89	Seliaty sagala	5	4	4	4	4	2	4	3	30
90	Rahmat Tambunan	5	4	4	4	4	2	4	3	30
91	Maria Sam	5	4	4	4	4	2	4	3	30
92	Tumba Arung	5	4	4	4	4	2	4	3	30
93	Triana Menneng	5	4	4	4	4	2	4	3	30
94	Fransiska Sambine	5	4	4	4	4	2	4	3	30
95	Debora Rerung	5	4	4	4	4	2	4	3	30
96	Muh.Syarifuddin Syam	4	5	4	4	5	3	4	4	33
97	Ilham Ibrahim	4	4	4	4	4	3	4	4	31
98	Anugrah Muliady	5	4	4	4	4	2	4	3	30
99	Julianus Markus	5	4	4	4	4	2	4	3	30



RIWAYAT HIDUP



Ahmad, Lahir di dusun Redak Desa Patongloan Kecamatan Baroko kabupaten Enrekang pada 07 Juli 1992 sebagai anak ke empat dari enam bersaudarah, buah hati dari pasangan Mardin dan Naharia. Penulis memulai jenjang pendidikan dasar di SDN 10 REDAK pada tahun 2000 dan tamat pada tahun 2006. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP NEG.5 ALLA dan tamat pada tahun 2009, kemudian tahun yang sama penulis melanjutkan ke SMA Muhamadiyah Kalosi dan tamat pada tahun 2012. Penulis melanjutkan studinya jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2014, selain aktif di dunia akademik, penulis juga aktif di organisasi daerah Himpunan Pelajar Mahasiswa Massenrempulu (HPMM) pada tahun 2014. Penulis pernah menjabat sebagai Sekretaris Bidang Minat dan Bakat Pengurus Cabang HPMM Cab. Baroko raya pada periode 2014-2015, Sekretaris Bidang jaringan dan advokasi HPMM Cab. Baroko Raya pada tahun 2015-2016, majelis Pertimbangan Organisasi (MPO) HPMM Cab. Baroko Raya periode 2017-2018.

