

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON BAGIAN PERIJINAN PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL DI SUKU DINAS PELAYANAN KESEHATAN KODYA JAKARTA BARAT

Suryari Purnama
Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul
Jln. Arjuna Utara Tol Tomang Kebon Jeruk Jakarta
suryari.purnama@esaunggul.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine whether there is an influence of quality health care to the applicant's license permitting part of traditional health care in western Jakarta sub-department of health. Population of this research is the owner of a traditional health care facilities and health workers who traditionally have had a license and that the permitting process from January to December 2007. Data analysis techniques used there are 5 stages, namely: validity test is to determine the extent to which the measuring device is able to measure what should be measured (Suliyanto, 2005), reliability testing is to determine the extent to which the results of a study can be trusted (Suliyanto, 2005), make a range of data to a Likert scale, a correlation analysis to examine the relationship between two variables and multiple regression analysis to see the impact of service quality on customer satisfaction. Based on the research and discussion that has been said previously about the quality of health care in the Traditional Tribe Municipality of West Jakarta Health Agency is also the level of customer satisfaction with the services provided can be concluded (1) that the correlation test variables of service quality has a positive and very closely with the satisfaction variable consumer (2) regression analysis found that there are three variables: tangible, reliability and responsiveness significantly affect customer satisfaction, while 2 other variables that assurance and empathy are not significantly influence consumer satisfaction variables

Keywords: *service quality, customer satisfaction, health service*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pemohon ijin pelayanan kesehatan terhadap kinerja bagian perijinan pelayanan kesehatan tradisional di sudin kesehatan Jakarta barat. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemilik sarana pelayanan kesehatan tradisional dan tenaga kesehatan tradisional yang telah memiliki surat ijin dan yang dalam proses perijinan dari bulan Januari sampai Desember 2007. Teknik analisis data yang digunakan ada 5 tahap, yaitu: uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Suliyanto,2005), uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana hasil dari suatu penelitian dapat dipercaya (Suliyanto,2005), membuat range data untuk skala likert, analisis korelasi untuk melihat hubungan antara 2 variabel dan analisis regresi berganda

untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan Kesehatan Tradisional di Suku Dinas Kesehatan Kodya Jakarta Barat juga tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan (1) Uji korelasi bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan sangat erat dengan variabel kepuasan konsumen (2) Hasil analisa regresi ditemukan bahwa ada 3 variabel yaitu tangibel, reliability dan responsive yang signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen, sedangkan 2 variabel lain yaitu assurance dan empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, pelayanan kesehatan

Pendahuluan

Kebutuhan pelayanan yang bermutu merupakan tuntutan masyarakat sebagai Pemakai Jasa pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jasa pelayanan agar diperoleh Kepuasan yang sesuai dengan harapan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bermutu perlu merumuskan karena masalah mutu pelayanan sangat melekat dengan faktor – faktor suyektifitas yang berkepentingan antara penyelenggara dan pemakai jasa pelayanan .Mutu pelayanan yang dianut oleh pemakai jasa pelayanan berbeda dengan Penyelenggara jasa pelayanan, dimana mutu pelayanan bagi pemakai jasa lebih terkait pada dimensi ketanggapan, tepat waktu, sopan dan santun sedangkan bagi penyelenggara jasa lebih terkait pada dimensi prosedur kerja, ketersediaan peralatan, keamanan dan kebebasan profesi dalam setiap melakukan pelayanan sesuai dengan teknologi. Organisasi Dinas Kesehatan Pem.DKI Jakarta dibentuk konsep *Total Quality Management (TQM)* atau Management Mutu Terpadu (MMT). Konsep tersebut harus ditindak lanjuti di Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kodya Jakarta Barat sebagai kepanjangan tangannya dan harus mewarnai seluruh tugas dan fungsi dari setiap unit kerja yang ada di lingkungannya. Hal tersebut diterapkan sebagai strategi untuk menghadapi tuntutan dalam era globalisasi, maka tidak ada jalan lain selain meningkatkan layanan yang bermutu dan sesuai harapan pelanggan Suku Dinas

Pelayanan Kesehatan Kodya Jakarta Barat mempunyai beberapa Tugas dan fungsi yang salah satunya adalah melaksanakan pelayanan perijinan dan pemberian perijinan sarana pelayanan kesehatan. Sebelum otonomi daerah persyaratan perijinan ditetapkan oleh surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dan setelah era otonomi ini persyaratan perijinan menjadi berbeda – beda tiap kabupaten/kota. Hal ini menyebabkan persyaratan semakin banyak termasuk tarif perijinan juga berbeda – beda di tiap kabupaten/kota. Peran orang ketiga dalam hal ini juga tidak bisa diabaikan dikarenakan pelanggan menginginkan proses yang cepat, tidak perlu bertele – tele dan datang berulang – ulang. Pada hal potensi perijinan di Wilayah Suku Dinas Pelayanan Kesehatan kodya Jakarta Barat cukup besar. Tahun 2007 saja jumlah sarana Pelayanan kesehatan tradisional saja yang telah mendapat surat ijin sebanyak 208 buah. Dengan melihat jumlah surat perijinan yang telah banyak dikeluarkan kepada Pemilik sarana Pelayanan kesehatan tradisional serta dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan perijinan sarana pelayanan kesehatan yang cepat dan memuaskan maka perlu dilakukan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen Pelayanan kesehatan tradisional pada Suku Dinas Kesehatan Kodya Jakarta Barat (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen

Pelayanan Kesehatan terdisional pada Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kodya Jakarta Barat.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif kausalitas dimana penelitian ini ingin mengetahui pengaruh antara 1 variabel dengan beberapa variabel yang lain. Hal yang pertama kali dilakukan oleh penulis adalah melakukan serangkaian penelitian ke loket Pelayanan terpadu di Walikota Jakarta Barat. Setelah penelitian lapangan tentunya didapat data mengenai dimensi kualitas produk yang ada di lokasi penelitian untuk dijadikan sebagai daftar pertanyaan untuk penyebaran kuisisioner ke responden. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemilik sarana pelayanan kesehatan tradisional dan tenaga kesehatan tradisional yang telah memiliki surat ijin dan yang dalam proses perijinan dari bulan Januari sampai Desember 2007, lalu untuk pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Slovin* sehingga diperoleh 100 responden dengan rumus :

$$Sampel = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{208}{1 + 208 (0,1)^2} = 99,52$$

Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = kesalahan sampel (10 %)

Ada dua macam variabel yang diamati dalam penelitian ini, yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Dan detail variabel dari penelitian ini adalah:

1. Kepuasan Konsumen (Y)
2. Kualitas Pelayanan (X) terdiri dari berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*), em-phati (*emphaty*)

Teknik analisis data yang digunakan ada 5 tahap, yaitu: uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Suliyanto,2005), uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana hasil dari suatu penelitian dapat dipercaya (Suliyanto, 2005), membuat range data untuk skala likert, analisis korelasi untuk melihat hubungan antara 2 variabel dan analisis regresi berganda untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Karena penelitian ini adalah pengukuran persepsi maka digunakan skala likert, skala ini memberikan peluang unruk mengekspresikan perasaan dalam bentuk Per-setujuan karena dimungkinkan hasil berupa desimal, bobotnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Pembobotan Skala Likert

Bobot	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Baik	Tidak Puas
3	Cukup Baik	Cukup Puas
4	Baik	Puas
5	Sangat Baik	Sangat Puas

Kemudian setelah data dikumpulkan dan dianalisis dengan alat bantu SPSS dapat dilihat variabel – variabel apa saja yang membentuk menjadi faktor sesuai dengan nilai korelasinya antar variabel.

Pada penelitian ini peneliti memberikan range untuk mengklasifikasikan nilai maksimal dan nilai minimal dari setiap pertanyaan nilai minumumnya adalah 100 dan nilai maksimalnya adalah 500. Angka minimumnya didapat dengan mengasumsikan jika semua dari 100 responden memberikan bobot untuk 1 pertanyaan adalah satu (1), maka jumlahnya adalah 100 dan jika semua responden memberikan bobot untuk pertanyaan 1 adalah (5), maka jumlahnya adalah 500. Interval diperoleh

$\frac{500 - 100}{5} = 80$, sehingga diperoleh range skala likert sebagai berikut :

Tabel 2
Range untuk Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Skala	Range	Kualitas pelayanan	Kepuasan konsumen
1	100 – 180	Sangat tidak baik	Sangat tidak puas
2	181 – 260	Tidak baik	Tidak puas
3	261 – 340	Cukup baik	Cukup puas
4	341 – 420	Baik	Puas
5	421 – 500	Sangat baik	Sangat puas

Analisis Korelasi Product Moment berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Jadi, tidak mempersoalkan apakah suatu variabel tertentu tergantung kepada variabel lain. Nilai koefisien korelasi r berkisar antara -1 sampai + 1, yang kriteria pemanfaatannya dijelaskan sebagai berikut :

- Jika, nilai $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan yang positif, yaitu makin besar nilai variabel x (independen) makin besar pula nilai variabel Y (dependen) atau makin kecil nilai variabel X (independen), maka makin kecil pula nilai variabel Y (dependen)
- Jika, nilai $r < 0$,artinya telah terjadi hubungan yang negative, yaitu makin kecil nilai variabel X (independen), maka makin besar nilai variabel Y (dependen) atau makin besar nilai X (independen), maka makin kecil pula nilai variabel Y (dependen)
- Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X (independen) dengan variabel Y (dependen)
- Jika, nilai $r = 1$ atau $r = -1$ telah terjadi hubungan linier sempurna, berupa

garis lurus, sedangkan untuk nilai r yang makin mengarah ke angka 0 maka garis makin tidak lurus.

Untuk menghitung koefisien korelasi r rumus

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum x)(\sum y)}{[\sqrt{(n\sum x^2)} - \sqrt{(n\sum x)^2}(\sqrt{(n\sum y^2)}) - \sqrt{(n\sum y)^2}]}$$

Tabel 3
Kategori keeratan korelasi

No	Koefisien Korelasi	Korelasi
1	0.00 – 0.20	memiliki korelasi sangat lemah
2	0.21 – 0.40	memiliki korelasi lemah
3	0.41 – 0.70	memiliki korelasi cukup kuat
4	0,71 – 1.00	memiliki korelasi sangat kuat sekali

Sedangkan untuk menguji adanya kesesuaian hubungan yang signifikan digunakan rumus dibawah ini : $t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{1-rs}$

Ho : $rs = 0$ Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan knsumen

Ha : $rs \neq 0$ Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen

Analisis Regresi Berganda adalah alat analisis parametrik untuk melihat pengaruh lebih dari satu Variabel bebas (x_1, x_2, x_3, x_4, x_5). Bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat ditulis :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Berwujud

X2 = Kehandalan

- X3 = Ketanggapan
 X4 = Keterjaminan
 X5 = Empati
 a = Konstanta
 b1,b2,b3,b4,b5, = koefisien regresi

Uji – T adalah untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi masing – masing variabel berdasarkan nilai uji T hitung. Dasar pengambilan keputusan : $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima atau tidak ada pengaruh yang signifikan, atau sebaliknya jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan.

Uji F adalah bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama – sama variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan. Jika $F_{hitung} < F_{table}$, maka mempunyai model penelitian, atau Jika $F_{hitung} > F_{table}$, maka tidak mempunyai model penelitian. Atau jika $Sig > \alpha$ (0.05), maka model penelitian tidak signifikan jika $Sig < \alpha$ (0.05), maka model penelitian signifikan.

Berdasarkan kerangka pikir penelitian yang digambarkan diatas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Diduga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen.
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

- a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Laki – laki	37	37%
Perempuan	63	63 %
Total	100	100 %

- b. Usia Responden

Tabel 5

Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
< 25 th	2	2 %
25 – 35 th	33	33 %
35 – 45 th	38	38 %
45 – 55 th	17	17 %
55-65 th	6	6 %
>65 th	4	4 %
Total	100	100 %

- c. Latar Belakang Pendidikan Responden

Tabel 6

Latar Belakang Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	6	6 %
SMP	20	20 %
SMU	60	60 %
Sarjana	12	12 %
Total	100	100 %

- d. Latar Belakang Pekerjaan Responden

Tabel 7

Latar Belakang Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi
PNS	0	0%
Swasta	39	39 %
Ibu rumah tangga	0	0%
Wiraswasta	61	61%
Pelajar	0	0%
Lainnya	0	0%
Total	100	100

Berdasarkan data yang diperoleh dari kusioner nilai hasil pengujian validitas instrument / kuesioner masing masing butir pertanyaan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berada diatas 0,361, sedangkan untuk reliabilitas didapat hasil sebesar 0,879, yang berada diatas 0,6 maka dinyatakan bahwa instrument tersebut valid dan reliabel. Sehingga kusioner yang

telah dibuat dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk penelitian ini.

1. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan

a. Deskripsi Tingkat Pelaksana Responden terhadap kualitas Pelayanan Kesehatan Tradisional Suku Dinas Pelayanan Kodya Jakarta Barat

Tabel 8
Tabulasi jawaban responden berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Total
1	Kenyamanan tempat tunggu	30	184	132	8	-	354
2	Penampilan petugas	40	204	117	4	-	365
3	Desain sertifikat	45	252	81	2	-	380
4	Kecepatan pelayanan petugas	35	132	138	22	3	330
5	Pengetahuan tentang prosedur Perijinan	30	216	111	6	-	363
6	Kecepatan petugas dalam menerbitkan ijin	55	228	90	4	-	377
7	Kesigapan petugas pada konsumen	35	188	120	10	1	354
8	Tanggap dengan keluhan konsumen	25	165	105	8	1	304
9	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	35	260	75	6	-	376
10	Tariff retribusi sesuai	65	300	36	-	-	401
11	Kemampuan petugas untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	50	200	117	2	-	369
12	Kesediaan petugas dalam memberikan pertolongan	50	212	105	4	-	371
13	Perhatian petugas terhadap konsumen	50	180	123	8	-	361
14	Kemudahan dalam memperoleh informasi dari petugas	45	196	111	8	2	362
	Total	590	2917	1461	92	7	5067
	Rata – rata						361,93

Sumber : Data hasil pengolahan

Keterangan : Dari tabel di atas diketahui bahwa jawaban responden terdapat rata-rata sebesar 361,93 dan dalam kategori range untuk kualitas pelayanan masuk dalam kategori Baik.

b. Deskripsi Tingkat Pelaksana Responden terhadap kepuasan Kesehatan Tradisional Suku Dinas Pelayanan Kodya Jakarta Barat

Tabel 9
Tabulasi jawaban responden berdasarkan Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB	Total
1	Kenyamanan tempat tunggu	25	168	138	14	-	345
2	Penampilan petugas	35	204	111	10	-	360
3	Desain sertifikat	45	260	75	2	-	382
4	Kecepatan pelayanan petugas	40	120	141	26	4	331
5	Pengetahuan tentang prosedur Perijinan	45	200	120	2	-	367
6	Kecepatan petugas dalam menerbitkan ijin	50	240	87	2	-	379
7	Kesigapan petugas pada konsumen	45	200	102	12	1	360
8	Tanggap dengan keluhan konsumen	30	200	117	8	2	357
9	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	30	268	72	4	2	376
10	Tariff retribusi sesuai	45	308	36	4	-	393
11	Kemampuan petugas untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	35	200	129	-	-	364
12	Kesediaan petugas dalam memberikan pertolongan	45	200	120	2	-	367
13	Perhatian petugas terhadap konsumen	40	172	138	6	-	356
14	Kemudahan dalam memperoleh informasi dari petugas	45	180	123	8	1	357
	Total	555	2920	1509	87	10	5081
	Rata – rata						362,92

Keterangan : Dari tabel di atas diketahui bahwa jawaban responden terdapat rata-rata sebesar 362,92 dan dalam kategori range untuk kualitas pelayanan masuk dalam kategori Baik.

3. Analisis Korelasi Product Moment

Untuk mengetahui ada atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan jasa (*Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles*) terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui dengan menggunakan metode statistik korelasi product moment dimana diperoleh R 0,826 jika nilai koefisien korelasi $r > 0$ telah terjadi hubungan korelasi dengan keeratan yang cukup kuat sekali karena berada pada posisi 0.826. Sedangkan untuk menguji adanya kesesuaian hubungan yang signifikan dapat dibuktikan menggunakan rumus :

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

$$t = \frac{0,826\sqrt{100-2}}{1-0,826} = 7,61$$

t hitung = 7,61 dengan t tabel sebesar $t_{0,05; 98} = 1,67$ karena t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen.

4. Analisis regresi berganda

Dari pengujian regresi berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen dan kualitas pelayanan (X1,X2,X3,X4,X5) sebagai variabel independen

a). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dari pengolahan dengan menggunakan SPSS 14, maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 10
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,094	3,959		,782	,436
	Tangibel	4,183	1,085	,297	3,856	,000
	Reabiliti	3,837	1,004	,297	3,821	,000
	Responsif	2,405	1,007	,214	2,388	,019
	Assurance	,821	1,105	,054	,743	,460
	Empathy	1,961	1,287	,158	1,524	,131

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Persamaan Regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 3,094 + 4,183 X_1 + 3,837 X_2 + 2,405 X_3 + 0,821 X_4 + 1,961 X_5$$

Keterangan :

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel Independen

Y = Variabel dependen

b). Uji hipotesa dengan menggunakan uji F

Berdasarkan tabel output anova (lampiran 7) maka diperoleh nilai F hitung = 40,490 dengan signifikasi 0,000 (dengan $df_1=5$ dan $df_2 = 94$ pada tingkat alpha 0,05). Oleh karena itu besarnya F tabel dapat dicari pada tingkat alpha 5 % degan $df_1= 5$ (horizontal) dan $df_2 = 94$ (Vertikal) yaitu sebesar sebesar 2,37

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $40,490 > 2,37$ dan signifikansi $F_{hitung} < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$ maka H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh ditolak. Sebagai konsekuensinya harus menerima H_a , yang berarti bahwa model penelitian ini signifikan. Hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa secara signifikan model persamaan regresi yang ditemukan dapat dipakai sebagai model penelitian.

c) Uji hipotesa dengan menggunakan uji t

Berdasarkan ringkasan hasil perhitungan tersebut diatas diambil kesimpulan sebagai berikut :

a. X1 (Tangible)

t hitung $>$ t tabel yaitu $3,856 > 1,661$ dan signifikansi t hitung $<$ alpha yaitu $0,000 < 0,05$,maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variael tangible terhadap kepuasan konsumen.

b. X2 (Realibility)

t hitung $>$ t tabel yaitu $3,821 > 1,661$ dan signifikan t hitung $<$ alpha yaitu $0,0000, < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima,artinya terdapat pengaruh yang signifikant antara Variabel reliability terhadap kepuasan konsumen.

c. X3 (Responsiveness)

t hitung $>$ t tabel yaitu $2,388 > 1,661$ dan signifikansi t hitung $<$ alpha $0,019 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikant antara variabel responsiveness terhadap kepuasan konsumen.

d, X4 (Assurance)

t hitung $<$ t tabel yaitu $0,743 < 1,661$ dan signifikan t hitung $>$ alpha yaitu $0,460 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikant antara variabel assurance terhadap kepuasan konsumen

e. X5 (Emphaty)

t hitung $<$ t,tabel yaitu $1,524 < 1,661$ dan signifikan t hiung $<$ alpha yaitu $0,131 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak ,artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variable emphaty terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 11

Ringkasan hasil perhitungan uji koefisien regresi berganda

Variabel Bebas	Signifikasi	Harga t hitung	Harga t tabel
X1 (Tangibel)	0,000	3,856	1,661
X2 (Reliability)	0,000	3,821	(dk=94 dan alpha 5%
X3 (Responsiveness)	0,000	2,388	
X4 (Assurance)	0,000	0,743	
X5 (Emphaty)	0,000	1,524	

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan Kesehatan Tradisional di Suku Dinas Kesehatan Kodya Jakarta Barat juga tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dapat disimpulkan : Berdasarkan uji korelasi bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan sangat erat dengan variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisa regresi ditemukan bahwa ada 3 variabel yaitu tangible, reliability dan responsive yang signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen, sedangkan 2 variabel lain yaitu assurance dan empathy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

Buchari Alma, “Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa Alfabeta”, Bandung, 2005.

Dinas Kesehatan Propinsi DKI Jakarta 2002

- Fandy Tjiptono dan Anastasiana Diana, "Total Quality Manajemen", Andi, Yogyakarta, 2003.
- Husen Umar, "Metode Riset Prilaku Konsumen jasa", Ghalia Indonesia. Jakarta, 2003.
- _____, "Metode Riset dan Bisnis", PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2003,
- Laporan tahunan Sudin Yankes Kodya Jakarta Barat, 2007
- Nasution, N.M, "Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)", Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001.
- Philip Kotler, "Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Impelementasi", dan jilid2, PT. Prihalindo, Jakarta, 1997.
- PB.Triton, "Riset Statistik Parametrik", Penerbit Andi, Yogyakarta, 2006.
- Sugiono, "Metode Penelitian Bisnis", CV.Alfabeta, cetakan kelima, Bandung, 2003.
- Undang – undang Nomor 23 tahun 1992
- Kotler Philip & Gary Amstrong, "**Dasar-Dasar Pemasaran**", jilid ke-2, edisi ke-9, PT. Indeks, Jakarta, 2004.
- Kotler Philip & Kevin L. Keller, "**Manajemen Pemasaran**", jilid 1, edisi ke 13, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Suliyanto, "**Analisis Data: dalam aplikasi pemasaran**", Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.