

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SITI
KHADIJAH PALEMBANG**



**Oleh:
Suci Lestari
NIM : 13190270**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Raden Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PALEMBANG
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Lestari

Nim/Jurusan : 13190270 / Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, April 2017
Saya yang menyatakan,

Suci Lestari
13190270



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SITI KHADIJAH
PALEMBANG

Ditulis oleh : Suci Lestari

NIM : 13190270

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E).

Palembang, April 2017

Dekan,

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I

NIP : 197011261997032002

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Huruf Konsonan

أ	=	'	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ś	ص	=	Ş	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	<u>h</u>	ط	=	ṭ	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	‘	ء	=	`
ذ	=	z	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. *Ta` Marbûthah*

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh *بِعِبَادَةٍ* ditulis *bi 'ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis ṭ contoh *بِعِبَادَةِ رَبِّهِ* ditulis *bi 'ibâdaṭ rabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (اِي) = ay
- b. (ي--) = îy
- c. (اُو) = aw
- d. (و--) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (ل---) = â
- b. (ي---) = î
- c. (و---) = û

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ”الحمد“ ditulis *al-ḥamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: ”النمل“ ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

- H = Hijriyah
- M = Masehi

h.	=	halaman
swt.	=	<i>subhânahu wa ta'âlâ</i>
saw.	=	<i>sall Allâh 'alaih wa sallam</i>
QS.	=	al-Qur`ân Surat
HR.	=	Hadis Riwayat
terj.	=	terjemah

MOTTO

“Bergeraklah untuk mendapatkan perubahan, karena untuk sebuah kesuksesan keberanian harus lebih besar daripada ketakutan.”

(Suci Lestari Larasati)

Skripsi ini kupersembahkan untuk...

- ▶ *Ayahandaku Ahmad Syaihu serta Ibundaku Yeni Aida yang sangat luar biasa,*
- ▶ *Adikku tercinta Redho Rasyiddiansyah, Dinda Amila Zia Putri,*
- ▶ *Almarhum dan Almarhumah Kajong, Tamong, Datuk, yang kusayangi,*
- ▶ *Mama Eniyati, Pakngah Fathan Rasyid, Makngah Ida Royani, yang mengasihiku sejak kecil,*
- ▶ *Yang terhormat Dekan, Wakil Dekan I,II,III, Kaprodi dan Sekprodi Ekonomi Islam, Dosen serta Staf Pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang,*
- ▶ *Pembimbing 1 dan 2 ku yang senantiasa membimbingku,*
- ▶ *Semangat juangku Muhammad Arung Samudra,*
- ▶ *Sahabat-sahabatku Rusdalina, Rosyada, Rizky Anggriani Julia, Rizkia Milana Putri serta rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2013 khususnya Kelas Ekonomi Islam 7,*

- ▶ *Keluarga baruku, Pejuang-pejuang tangguh UKMK Seni dan Budaya Teater Arafah (Kuncup, Kunci, Kamus, Kompas, Kancing, Kipas, Kasur, Kusir, Kodrat, Kapal, Koran), Paduan Suara UIN Raden Fatah, Paduan Suara FEBI, HMPS Ekonomi Islam, DEMA-F Ekonomi dan Bisnis Islam, DEMA-U Raden Fatah Palembang, Pemuda OKU Selatan (POSELA), Aliansi Masyarakat Adat Nusantara,*
- ▶ *Almamater UIN Raden Fatah Palembang yang kebanggakan.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang setia dan selalu istiqomah hingga yaumul akhir.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Islam. Dengan penuh rasa hormat, skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada **Ayahanda Ahmad Syaihu** dan **Ibunda Yeni Aida tercinta**, yang telah merawat saya dengan penuh ketulusan dan banyak memberikan motivasi, perhatian, dukungan moril maupun materil kepada penulis selama penulisan skripsi ini. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh keluarga besar saya atas ketulusan dan kesabarannya dalam menghadapi penulis selama skripsi ini dibuat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini adanya kesulitan namun berkat bantuan dan usaha pembimbing dan pihak-pihak lain sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Drs. H.M. Sirozi** selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
2. Ibu **Dr. Qodariah Barkah, M.H.I** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu **Titin Hartini, SE., M.Si** selaku Ketua Prodi S1 Ekonomi Islam dan Ibu **Mismiwati, SE., MP** selaku Sekretaris Prodi S1 Ekonomi Islam.
4. Ibu **Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA** selaku Pembimbing Utama dan Bapak **Muhammadinah, SE., M.Si** selaku Pembimbing Kedua yang senantiasa membimbing penulis sehingga skripsi ini bias terselesaikan tepat waktu.
5. Alm. **Bapak Amran Halim, S.Ag., M.Hum** selaku Penasehat Akademik penulis.
6. Seluruh **Staf Dosen** di Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
7. Ibu **Yuli Sri Asnita, SFarm, Apt** selaku Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang beserta staf dan jajarannya.
8. Adik-adikku tercinta **Redho Rasyiddiansyah** dan **Dinda Amila Zia Putri** atas semangatnya.
9. Seluruh keluarga besar **UKMK Seni dan Budaya Teater Arafah UIN Raden Fatah Palembang, Paduan Suara UIN Raden Fatah Palembang, DEMA UIN Raden Fatah Palembang 2017, DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2015, HMPS Ekonomi Islam,**

Pemuda OKU Selatan, Aliansi Masyarakat Adat Nusantara, terima kasih atas pengalaman yang sangat berharga, bantuan, dukungan serta keceriaan yang kalian berikan selama penulis menjadi mahasiswa.

10. Sahabat terdekatku **Rusdalina, Rosyada, Rizkia Milana Putri, Rizky Anggriani Julia**, terima kasih untuk waktu-waktu berharga yang telah dilalui bersama penulis.

11. Sahabat-sahabat seperjuangan Ekonomi Islam 7 angkatan 2013 terima kasih karena telah menjadi keluarga kedua penulis selama proses perkuliahan berlangsung.

12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari banyak kesalahan serta kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wallahul muwafiq ila aqwamith thariq

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, April 2017

Penulis

ABSTRAK

Suci Lestari, (13190270), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, Skripsi Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi farmasi rumah sakit islam siti khadijah Palembang.

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan data berupa kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, analisis deskriptif kuantitatif, regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS versi 16,00 for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang mampu menjelaskan kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang sebesar 72,4% sedangkan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Instalasi Farmasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	iv
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Orisinalitas Penelitian.....	6
1.6 Kontribusi Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Setting Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Variabel-Variabel Penelitian	27
3.7 Definisi Operasional Variabel	28
3.8 Instrumen Penelitian	31

3.9 Teknik Analisis data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.2 Karakteristik Responden	45
4.3 Analisis Data	49
4.4 Uji Estimasi Parameter dan Pengujian Hipotesis	60
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	70
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Keeratan Hubungan Variabel.....	32
Tabel 3.3 Range Penilaian.....	35
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	50
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.8 Korelasi (Keeratan Hubungan).....	53
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.10 Uji Linearitas.....	57
Tabel 4.11 Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.12 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60
Tabel 4.14 Uji Parameter t test.....	62
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.....	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.¹ Dalam kehidupan manusia kesehatan merupakan kebutuhan dasar atau fisiologis dimana seseorang akan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan fisiologisnya.

Dewasa ini kesehatan menjadi salah satu bidang jasa yang pelayanannya senantiasa menjadi kebutuhan masyarakat, hal ini membuat sarana penunjang kesehatan seperti rumah sakit terus mengalami peningkatan. Selama 20 tahun terakhir pertumbuhan rumah sakit meningkat begitu pesat karena adanya perubahan peraturan atau regulasi dimana badan hukum seperti perseroan terbatas diizinkan untuk mendirikan rumah sakit.²

Berdasarkan data kesehatan kota Palembang tahun 2014 terdapat 30 daftar rumah sakit (RS) di kota Palembang dengan perincian 1 milik kementerian, 1 milik pemerintah kota Palembang, 2 milik TNI/Polri, 2 milik BUMN, 9 milik swasta, 1 rumah sakit jiwa milik pemerintah provinsi Sumsel, 2 rumah sakit bersalin milik swasta, 7 rumah sakit ibu dan anak milik swasta dan 5 rumah sakit khusus lainnya (3 milik provinsi Sumatera Selatan dan 2 milik swasta).³ Dengan semakin

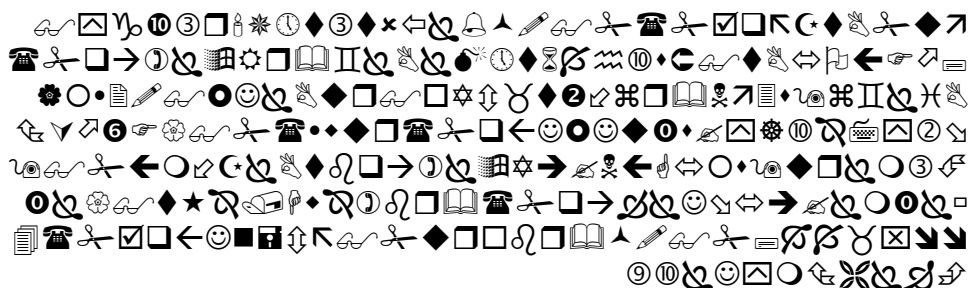
¹ Undang-Undang nomor 23 tahun 1992

² AKK – Program kerja RSI Siti Khadijah Palembang <http://dokumen.tips/documents/akk-program-kerja-rsi-siti-khadijah.html>. (diakses, 5 September 2016)

³ Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2014 <http://www.dinkes.palembang.go.id>. (diakses, 21 Februari 2016),

banyaknya jumlah rumah sakit tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya agar rumah sakit dapat tetap bertahan.

Banyaknya jumlah rumah sakit disetiap daerah tak terkecuali provinsi Sumatera Selatan, menjadikan kualitas pelayanan sebagai hal yang utama disetiap bagian dalam rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, Rumah Sakit yang berada di provinsi Sumatera Selatan ini adalah rumah sakit tipe B milik swasta. Pimpinan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang mengemban visi **“Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang sebagai Rumah Sakit unggulan mengutamakan kualitas pelayanan yang bernuansa islami”**. Didalam operasionalnya RSI Siti Khadijah Palembang mencoba menerapkan nilai-nilai islam yang diterapkan kepada seluruh aspek pelayanan dan managemennya. Islam mengajarkan bahwa hendaknya memberikan pelayanan yang baik karena pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada usaha yang dilakukan sebagaimana firman Allah SWT. dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 267:



Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri

tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁴

Ayat ini menjelaskan bahwa Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Begitu pula halnya dengan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang pelayanan yang berkualitas dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan serta kepercayaan pasien dalam menimbulkan kepuasan menggunakan jasa layanan kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, rumah sakit ditunjang dengan pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang layanan kesehatan bermutu. Hal ini diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Sebagai komponen penting di sektor perumahsakitan pelayanan instalasi farmasi tak terlepas dari permasalahan yang menyangkut mutu pelayanan terhadap pasien. Instalasi Farmasi RSI Siti Khadijah sebagai unit dari rumah sakit swasta islam berdasarkan data dasar kesehatan kota Palembang tahun 2014 jumlah tenaga kefarmasian rumah sakit siti Khadijah Palembang berjumlah 31 dengan rincian

⁴ *Alquran dan Terjemahan*. Surabaya. Duta Ilmu. 2010. hlm. 13

6 laki-laki, 22 perempuan tenaga teknis kefarmasian dan 1 laki-laki dan 2 perempuan untuk tenaga apoteker. Rumah sakit Siti Khadijah menempati urutan ke-4 setelah RS RK. Charitas 90 tenaga kefarmasian, RS. Dr. Muhammad Hoesin 54 tenaga kefarmasian, dan RS Muhammadiyah 36 tenaga kefarmasian.⁵

Sebagai unit/divisi yang berhubungan langsung dengan pelanggan, jumlah pasien Rumah Sakit berhubungan dengan lembar resep obat yang masuk di Instalasi Farmasi. Seperti yang dilansir dari Antara News pada 02 Desember 2016 bahwa pihak rumah sakit Siti Khadijah Palembang mengeluhkan turunnya jumlah kunjungan pasien yang berobat ke rumah sakit dikarenakan adanya sistem rujukan pelayanan berjenjang dimana sistem rujukan pelayanan berjenjang dari puskesmas, kemudian rumah sakit tipe C baru ke tipe B.

Hal ini tentu menjadikan strategi pemasaran tersendiri bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah untuk tetap memberikan pelayanan kepada pasien, dikarenakan sebagai rumah sakit swasta Islam dengan jumlah tenaga kefarmasian yang ada dan turunnya jumlah kunjungan pasien yang berobat apakah membuat pelayanan di Instalasi sudah cukup memuaskan atau tidak. Meski tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki penilaian sendiri terhadap pelayanan antara rumah sakit swasta dan pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”**. Agar dapat memperoleh informasi dengan bukti yang

⁵ Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2014 <http://www.dinkes.palembang.go.id>. (diakses, 21 Februari 2016),

jelas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi RSI Siti Khadijah Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?”

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi agar mendapatkan suatu batas penelitian yang jelas sekaligus mencegah pembahasan yang meluas yang tidak ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas serta keterbatasan ilmu dan pengetahuan serta waktu dan tenaga yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Beranjak dari uraian diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.5 Orisinalitas Penelitian

Penelitian Nurul Istiqomah (10190089) FEBI UIN Raden Fatah “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah kelurahan sialang sako Palembang*” Menggunakan Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan nasabah dan analisis regresi linier berganda, perbedaan penelitian ini adalah pada objek penelitian dan peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Penelitian Yulius Saputra (11190153) FEBI UIN Raden Fatah “*pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM 5)*” menggunakan Variabel independent kualitas pelayanan karyawan, variabel dependen kepuasan nasabah dan Menggunakan analisis regresi linier sederhana perbedaan penelitian ini adalah pada objek penelitian.

Penelitian Alinda Wulandari (11190013) FEBI UIN Raden Fatah “*pengaruh kualitas pelayanan & produk tabungan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah cabang Palembang jl. Jenderal sudirman km.3,5*” Variabel independent kualitas pelayanan dan produk tabungan, variabel dependen kepuasan nasabah Menggunakan analisis uji regresi linier berganda perbedaan penelitian ini adalah pada jumlah variabel dan objek penelitian.

Penelitian Semiaji Santoso (C2A006129) FE UNDIP Semarang “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*” menggunakan Variabel independent

kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan pasien rawat inap perbedaan penelitian ini adalah pada objek penelitian.

Penelitian Prasetyo Adi (30.07.5.1.050) STAIN Surakarta “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Kaffah Yogyakarta*” menggunakan Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan nasabah dan Menggunakan analisis regresi berganda perbedaan penelitian ini adalah pada objek penelitian.

Penelitian Muh Yunus Bandu (E21109254) Universitas Hasanuddin “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*” menggunakan Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan pelanggan dan Menggunakan analisis uji regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini adalah pada objek penelitian dan peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana

1.6 Kontribusi Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

- a. Bagi akademik sebagai bahan rujukan untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pustaka dibidang strategi pemasaran.
- b. Bagi peneliti dapat dijadikan sebagai pengaplikasian teori-teori yang telah diperoleh semasa perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

1.6.2 Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai kebijakan bagi pihak Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan baik pada masa kini maupun dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan bisa disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.

Kemampuan memberikan pelayanan secara profesional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi. Hal ini diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang pada dasarnya mengatur hak-hak konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.⁶

b. Faktor-Faktor Pelayanan

Faktor-faktor pelayanan dapat dirincikan sebagai berikut:⁷

1. Nilai Kerja (*Work Values*)
 - a. Kejujuran
 - b. Tanggung Jawab

⁶Prof. Dr. Ir. H. Ginandjar Kartasasmita, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* (Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta, cetakan kedua, 2010), hlm.28

⁷Prof. Dr. Ir. H. Ginandjar Kartasasmita, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* (Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta, cetakan kedua, 2010), hlm.34

- c. Dedikasi
- d. Komitmen
- 3 Semangat Kerja (*Work Spirit*)
- 4 Keterampilan Berkomunikasi dengan Konsumen (*communication Skills*)
- 5 Penguasaan Teknologi Informasi (*Technological Skills*)

c. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.⁸ Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal tersebut dikarenakan pihak yang dilayani adalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

⁸ kotler, Philip dan Keller. *Manajemen Pemasaran (edisi bahasa indonesia)*. PT. Indeks. 2007

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Lima (5) dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut:⁹

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan barang/jasa diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, serta para karyawan selalu bersifat sopan dan menguasai pengetahuan dan

⁹ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000, hal 23

keampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian serta memiliki jam operasi yang nyaman.

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.¹⁰ Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli suatu produk.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh adanya kesesuaian antara harapan awal sebelum pelanggan mengkonsumsi barang atau jasa dan manfaat yang didapatkan setelah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Jika manfaat yang didapatkan oleh pelanggan dibawah harapan yang diinginkan maka mereka akan merasa kecewa, begitu pula sebaliknya apabila manfaat yang didapatkan pelanggan adalah sama atau diatas harapan mereka

¹⁰Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.* (Jakarta:Indeks,2007) hlm.32

maka pelanggan akan merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka konsumsi.

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.¹¹

a. *Compalint and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (costumer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan biasanya meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat strategis, menyediakan kartu komentar (yang bisa di isi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (customer hotline), dan lain-lain.

b. *Customer Satisfaction Survey* (survey kepuasan pelanggan)

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos ataupun telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)

¹¹Dr. Muhammad Adam, SE. M.B.A, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung:ALFABETA,cv, 2015), hlm.16

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian mereka dalam produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati atau menilai cara dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

d. *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang lari)

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Yulius Saputra (11190153) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang “*pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM 5)*” peneliti ini menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil pengolahan dengan SPSS 16.0 variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikannya 0.000 dengan t_{hitung} 15,425 sedangkan t_{tabel} 1,660 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga memberikan keputusan untuk menerima H_a yang artinya menurut 95 sampel yang di analisis bahwa ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Dan hasil pengujian R square diperoleh sebesar 0,719 berarti 71,6% variabel kepuasan (Y) dipengaruhi oleh variabel pelayanan (X), sedangkan 28,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model persamaan.

Nurul Istiqomah (10190089) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah kelurahan sialang sako palembang*” penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, assurance dan bukti fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah pegadaian syariah kelurahan sialang sako palembang. Hal ini dapat dilihat dari nilai R square sebesar 0,621 artinya bahwa 62,1% sedangkan sisanya 37,9% diterangkan oleh variabel lain selain bukti fisik, daya tanggap, assurance, dan kualitas

pelayanan, dan dari hasil uji F hitung yang diperoleh adalah sebesar 25,267 dengan nilai signifikan 0.000 oleh karena itu signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, assurance layak untuk menjelaskan variabel kepuasan nasabah yang dianalisis.

Semiaji Santoso (C2A006129) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2012 "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*" penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dari para pasien rawat inap kelas III yang berada di RS. Roemani Muhammadiyah Semarang dengan pendekatan *accidental sampling*. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,180 X_1 + 0,169 X_2 + 0,168 X_3 + 0,164 X_4 + 0,344 X_5.$$

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel empati dengan koefisien regresi sebesar 0,344; bukti fisik dengan koefisien

regresi sebesar 0,180; keandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,169; daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 0,168 dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Dengan demikian Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik

Alinda Wulandari (11190013) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang “*pengaruh kualitas pelayanan & produk tabungan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah cabang Palembang jl. Jenderal sudirman km.3,5*” peneliti ini menyimpulkan bahwa berdasarkan persamaan regresinya yaitu $Y=3,362+0,187 X_1(\text{pelayanan}) + 0,657 X_2(\text{tabungan})$ yang koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan & produk tabungan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah cabang Palembang dengan kata lain pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dan produk tabungan iB Hasanah terhadap kepuasan nasabah bank BNI syariah cabang Palembang. Dari hasil analisis penelitian ini bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel produk tabungan iB Hasanah mampu menjelaskan kepuasan nasabah pada bank BNI syariah cabang Palembang sebesar 0,546 atau 5,46% sedangkan sisanya 45,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Variabel	Metode dan Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Nurul Istiqomah (10190089) FEBI UIN Raden Fatah	Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan nasabah	Menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Objek penelitian pada pegadaian syariah kelurahan sialang sako Palembang	Menggunakan variabel independent kualitas pelayanan, dan variabel dependen kepuasan.
2.	Yulius Saputra (11190153) FEBI UIN Raden Fatah	Variabel independent kualitas pelayanan karyawan, variabel dependen kepuasan nasabah	Menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan hasil terdapat pengaruh antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah	Variabel independent adalah pelayanan dan objek penelitian di Baitul Mal wa Tamwil. (BMT Insan Mulia)	Variabel dependen adalah kepuasan
3.	Alinda Wulandari (11190013) FEBI UIN Raden Fatah	Variabel independent kualitas pelayanan dan produk tabungan, variabel dependen kepuasan nasabah	Menggunakan analisis uji regresi linier berganda dan hasilnya adalah bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel produk tabungan memiliki hubungan yang	Memiliki 2 Variabel independen kualitas pelayanan & produk, objek penelitian di Bank BNI syariah	Variabel independen kualitas pelayanan dan variabel dependen kepuasan.

			positif atau searah		
4.	Semiaji Santoso (C2A006129) FE UNDIP Semarang	Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan pasien rawat inap	Menggunakan metode analisis kuantitatif dan hasilnya adalah diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	Objek penelitian di RS. Roemani Muhammadiyah Semarang	Variabel independent kualitas pelayanan dan variabel dependen kepuasan.
5.	Muh Yunus Bandu (E21109254) Universitas Hasanuddin	Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan pelanggan	Menggunakan analisis uji regresi linier berganda dan hasilnya adalah bahwa <i>realibility, responsiveness, assurance, emphaty</i> dan <i>tangible</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	Objek penelitian di PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat	Variabel independent kualitas pelayanan, dan variabel dependen kepuasan pelanggan
6.	Prasetyo Adi (30.07.5.1.050) STAIN Surakarta	Variabel independent kualitas pelayanan, variabel dependen kepuasan nasabah	Menggunakan analisis regresi berganda Persamaan regresi bahwa meningkatnya kualitas pelayanan dari segi <i>assurance</i> dan <i>tangibles</i> akan meningkatkan kepuasan nasabah	Menggunakan analisis pengaruh dan objek penelitian di BMT Kaffah Yogyakarta	Variabel independent kualitas pelayanan, dan variabel dependen kepuasan.

2.3 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.¹² Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Dyah Nurfitri Maharani, Alwiyah Mukaddas, dan Indriani Universitas Tadulako, Palu, Indonesia "Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai" Hasil penelitian terhadap 110 responden menunjukkan variable

¹²Prof. Dr. Sugiyono, *metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit ALFABETA, cv, cetakan ke 8 November 2013), hlm.64

¹³ Ni Nyoman Yuliarini dan Putu Riyasa, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar" Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar, Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007

tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Samsam Usama, Universitas Indonesia “Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan menggunakan metode SERVQUAL” hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kelima dimensi servqual dapat dikatakan rendah karena belum memenuhi ekspektasi para pasien.¹⁵

Atas dasar kerangka pemikiran teoritik dan model penelitian tersebut, maka hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

H1 = terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

¹⁴ Dyah. Alwiyah Mukaddas dan Indriani “Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai” Universitas Tadulako, Palu, Indonesia, *GALENKA Journal of Pharmacy* Vol. 2 (2) : 111 – 117.2016

¹⁵ Samsam Usama, “Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan menggunakan metode SERVQUAL” Fakultas Teknik Universitas Indonesia

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Setting Penelitian

Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang merupakan salah satu unit yang terstruktur dalam Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, sebagai tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang.

Perusahaan dibidang jasa kesehatan ini sangat mengedepankan kualitas pelayanan dalam melayani konsumen, seiring dengan visi yang menjadi tujuan RSI ini yakni unggul dengan kualitas pelayanan islami. Kualitas pelayanan menjadi pokok utama dalam melayani masyarakat, hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi RSI Siti Khadijah Palembang yang terletak di Jl. Demang Lebar Daun, Lorok Pakjo, Ilir Barat, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137.

3.2 Desain Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Pada penelitian ini tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data

secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data penelitian ini adalah:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, Data sekunder bersumber dari dokumen laporan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, peraturan-peraturan/*Standard Operational Procedure* yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan hasil wawancara.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, Populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu dan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi, maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

3.4.2 Sampel

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan sumber data.¹⁶

Penggunaan Teknik *accidental sampling* karena pelanggan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang sangat sulit untuk diidentifikasi satu persatu dan membutuhkan waktu penelitian yang lebih lama.

Oleh karena populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan menurut Wibisono dalam Riduwan dan Akdon sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha} \frac{\sigma}{2}}{E} \right]^2$$

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm..85

Keterangan:

N = ukuran sampel minimum

$Z_{\alpha/2}$ = nilai distribusi normal baku (tabel Z) pada α tertentu

σ = harga varian di populasi

E = kesalahan (absolut) yang dapat ditolerir

Jika tidak diketahui jumlah populasi, maka digunakan $\sigma = 0,25$. Pada penelitian ini tingkat kepercayaan yang digunakan ialah sebesar 95% dan ketepatan 5% sehingga

nilai $Z = 1,96$. Penggunaan persentase tersebut diasumsikan telah mencerminkan sampel yang mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Berdasarkan ketentuan di atas, maka hasil penghitungannya sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{(1,96).(0,25)}{0,05} \right]^2$$

$$n = 96 \text{ Responden}$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, dimana untuk memperoleh data peneliti menemui subjek yaitu orang-orang yang secara kebetulan dijumpai peneliti saat berkunjung dan melakukan penelitian hingga mencapai jumlah yang dianggap cukup bagi peneliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data itu sendiri. bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.

Dalam memperoleh data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data berupa kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁷ Kuesioner berisikan pertanyaan ditujukan kepada responden, item kuesioner adalah tipe pilihan ganda dengan menggunakan skala likert. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban dimana setiap pertanyaan disediakan lima alternatif jawaban.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm.142

3.6 Variabel-Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek suatu penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian.¹⁸

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

3.6.1 Variabel Bebas (*Variabel Independent*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).¹⁹ Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1) indikator Kualitas Pelayanan (X_1) yaitu berwujud, kendala, daya tanggap, jaminan, empati.

3.6.2 Variabel Terikat (*Variabel Dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.²⁰ Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini sebagai variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun indikatornya adalah Kenyamanan, Ketersediaan Obat, Harga Obat, Kecepatan Pelayanan, serta Informasi Pemberian Obat.

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 161

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm.39

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm. 39

3.7 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis pada besarnya pengaruh yang ditimbulkan variabel independen terhadap variabel dependen atau pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Variabel penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	2	3	4
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1.Instalasi Farmasi mudah dijangkau 2.Fasilitas gedung yang memadai 3.Ruang tunggu yang nyaman 4.Petugas farmasi menggunakan seragam dengan rapi dan menarik 5.Ketersediaan obat 6.Obat yang diterima dalam keadaan baik	Likert
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	1.Prosedur pelayanan mudah dimengerti 2.Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang baik mengenai kefarmasian 3.Kegiatan administrasi tertib dan teratur 4.Harga obat diberitahukan secara transparan	Likert
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1.Pelayanan IFRS sudah dapat dilakukan dengan cepat 2.Tangapan yang baik dan cepat terhadap keluhan 3.Tersedia petugas yang cukup pada jam-jam sibuk 4.Antrian pasien berlangsung tertib 5.Petugas farmasi menjelaskan kapan obat diberikan	Likert

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1.Kelengkapan peralatan penunjang dalam pelayanan 2.Kehati-hatian petugas farmasi dalam pelayanan 3.Keyakinan terhadap kebenaran obat 4.Kerahasiaan status pasien 5.Keyakinan terhadap obat dapat menyembuhkan penyakit	Likert
	<i>Emphaty</i> (Empati)	1.Apoteker mudah ditemui pada saat konsultasi obat 2.Komunikasi pasien dan petugas farmasi berjalan dengan baik 3.Petugas farmasi bersedia mencarikan alternatif obat 4.Petugas farmasi tidak membiarkan menunggu lama 5.Petugas farmasi memahami keinginan hati pasien 6.Kepedulian petugas farmasi	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1.Kepuasan akan Instalasi Farmasi yang mudah dijangkau 2.Kepuasan akan fasilitas gedung yang memadai 3.Kepuasan akan ruang tunggu yang nyaman 4.Kepuasan akan petugas farmasi yang menggunakan seragam dengan rapi dan menarik 5.Kepuasan akan ketersediaan obat 6.Kepuasan akan obat yang diterima dalam keadaan baik	Likert
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	1.Kepuasan akan prosedur pelayanan yang mudah dimengerti 2.Kepuasan akan petugas farmasi yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai kefarmasian 3.Kepuasan akan kegiatan administrasi yang tertib dan teratur 4.Kepuasan akan harga obat yang diberitahukan secara transparan	Likert
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1.Kepuasan akan pelayanan IFRS yang dilakukan dengan cepat 2.Kepuasan akan tangapan yang baik dan cepat terhadap keluhan 3.Kepuasan akan tersedianya petugas yang cukup pada jam-jam sibuk	Likert

	<p>4. Kepuasan akan antrian pasien yang berlangsung tertib</p> <p>5. Kepuasan akan petugas farmasi yang menjelaskan kapan obat diberikan</p>	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>1. Kepuasan akan kelengkapan peralatan penunjang dalam pelayanan</p> <p>2. Kepuasan akan kehati-hatian petugas farmasi dalam pelayanan</p> <p>3. Kepuasan terhadap kebenaran obat</p> <p>4. Kepuasan akan kerahasiaan status pasien</p> <p>5. Kepuasan terhadap obat yang dapat menyembuhkan penyakit</p>	Likert
<i>Emphaty</i> (Empati)	<p>1. Kepuasan akan apoteker yang mudah ditemui pada saat konsultasi obat</p> <p>2. Kepuasan akan komunikasi pasien dan petugas farmasi</p> <p>3. Kepuasan akan petugas farmasi yang bersedia mencarikan alternatif obat</p> <p>4. Kepuasan akan petugas farmasi tidak membiarkan pelanggan menunggu lama</p> <p>5. Kepuasan akan petugas farmasi yang memahami keinginan hati pasien</p> <p>6. Kepuasan akan kepedulian petugas farmasi</p>	Likert

Sumber : *Journal of Management and Pharmacy Practic*, Vol.3.2013.

3.8 Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana skor/nilai ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang diukur.²¹ Dan dalam penelitian ini ingin mengetahui data yang valid atau tidak valid diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0, jika r hitung positif dan r hitung $>$ r table maka, butir tersebut adalah valid. sedangkan jika r hitung tidak positif serta r hitung $<$ r tabel maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. instrument untuk mengukur masing masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *cronbach alpha* besar dari 0,06.²²

Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurang pahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm.109

²²Yulius Saputra. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang)* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016) hal.35

Menghitung tingkat keeratan hubungan (korelasi) dengan menggunakan tabel keeratan hubungan variabel sebagai berikut:²³

Tabel 3.2
Keeratan Hubungan Variabel

Nilai Korelasi	Keterangan
0,00-0,20	Hubungan sangat lemah
$\geq 0,20$ -0,40	Hubungan rendah
$\geq 0,40$ -0,70	Hubungan sedang/cukup
$\geq 0,70$ -0,90	Hubungan kuat/tinggi
$\geq 0,90$ -1,00	Hubungan sangat kuat/tinggi

3.9 Teknik Analisis data

Teknik yang diambil peneliti adalah menggunakan teknik analisis kuantitatif deskriptif. analisis kuantitatif deskriptif adalah hanya akan mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah dengan fungsinya. hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga mudah dimengerti maknanya. untuk mempermudah menganalisis data menggunakan program *SPSS for windows*.

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini juga dilakukan pengujian penyimpangan asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak.

²³Yulius Saputra. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang)* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016) hal.hlm.36

Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.²⁴

pedoman pengambilan keputusan:

- 1) Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$.
distribusi adalah tidak normal
- 2) Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$.
distribusi adalah normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang dipakai dalam penelitian terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada *SPSS* dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf

²⁴Yulius Saputra. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang)* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016) hal.37

signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila signifikansinya kurang dari 0,05.²⁵

3.9.2 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. dalam penelitian ini peneliti mencari hubungan pada variabel.²⁶

$$r = \frac{n-1}{n} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Tabel 3.3
Range Penilaian

Range	Penilaian	
	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
1 – 1,80	STS	STP
1,81 – 2,60	TS	TP
2,61 – 3,40	KS	KP
3,41 – 4,20	S	P
4,21 – 5	SS	SP

3.9.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis regresi dua variabel yaitu suatu model dimana hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas yang dinyatakan sebagai fungsi linier.²⁷ Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel independent dalam hal ini Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) dengan rumus:

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm.27

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm.35

²⁷ Muhammad Firdaus. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. (Jakarta: Bumi Aksara.2011) hal.60

Model regresi linier sederhana: $Y = a + bX$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Standar Error

3.9.4 Uji Signifikan (Uji t)

Uji t dipakai untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independent dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. uji ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.²⁸

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikan = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- a. apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
- b. apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

²⁸Yulius Saputra. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang)* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016) hal.38

3.9.5 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. nilai koefisien antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. jika nilai mendekati 1 maka model regresi semakin baik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

5.1.1 Sejarah Berdirinya RSIK Siti Khadijah Palembang

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang adalah rumah sakit yang berada dibawah naungan Yayasan Islam Siti Khadijah di kota Palembang Sumatera Selatan, sebuah Rumah Sakit yang bernuansa Islam di kota Palembang berdiri pada tahun 1974 dibawah Yayasan.

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang melalui SK gubernur KDH TK I Sumatera Selatan tertanggal 14 Desember 1974, Nomor: 593/KPTS/VII/1974, dan disahkan melalui Akte Notaris Aminus Palembang, Tanggal 29 Januari 1975 Nomor 62 dan didaftarkan pada Pengadilan Negeri (PN) Palembang, tanggal 5 Februari 1975, Nomor 32/1975. Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang mulai beroperasi secara defenitif pada tanggal 28 Februari 1980. Pada tahun 1980 Rumah Sakit mulai berfungsi dibagian rawat jalan. Adapun luas areal rumah sakit ini $\pm 81.879 m^2$, memiliki luas bangunan $5.130 m^2$, dan memiliki halaman seluas $69.050 m^2$. Rumah Sakit Islam Siti Khadijah beralamat di Jalan Demang Lebar Daun Pakjo Palembang Sumatera Selatan.

Perkumpulan pengajian cendikiawan – pengajian ramadhan selaku pencetus pendirian RSIK Siti Khadijah Palembang yang disetujui dan

didukung sepenuhnya oleh Gubernur Sumatera Selatan Periode 1968-1979, H. Asnawi Mangku Alam.

Dewan Pleno Badan Pendiri Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang tercantum dalam lampiran I :

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. H. Asnawi Mangku alam | 26. H. M. Akib |
| 2. H. Hasan Kasim | 27. K. H. Mansyur Azhari |
| 3. H. Ahmad Bastari | 28. Letjen. Sr. H. Ibnu Sutowo |
| 4. H. M. alia min, SH | 29. Kolonel. Wahab Sarobu |
| 5. Dr. H. M. Rasyid | 30. H. Mustofa |
| 6. Dr. H. A. Azof | 31. M. Noer Teguh |
| 7. Drs. M.A.H.A. Nawawi | 32. Syamsul Bachri Oemar |
| 8. Drs. H. Husin Abd. Mu'in | 33. Letkol. Hasan Basri |
| 9. K.H. Rasyid Thalib | 34. Moh. Umar |
| 10. R.A. Antai Tjek Yan | 35. Ir. E. Zahri |
| 11. Dr. K.H.O. Gajahnata | 36. Prof. Djuaini Mukti, MA |
| 12. H. Zailani | 37. Jend. Makmud Murod |
| 13. H. M. Saleh RT | 38. Jend. Pol. Drs. Moh. Hasan |
| 14. Ir. Hasbullah Bandarnata | 39. H. Syarnubi Said |
| 15. R.H.M. Akib | 40. Mayjen H. Bambang Utoyo |
| 16. Hasyim Alamiah | 41. Letjen. H. Alamsyah |
| 17. H. A. Aziz | 42. K.H. Husein |
| 18. Drs. Syafran syamsuddin | 43. H. Masdan, SH |
| 19. H. Hasyim Ning | 44. Kms. H. Fachruddin |

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 20. Prof. Dr. Emil Salim | 45. M. Isa Syahrul, MA |
| 21. J. Nano, SH | 46. K. Syafaruddin |
| 22. M.H.A. Hamid | 47. Drs. H. Darus Agap |
| 23. R.A Saddak | 48. Mgs. H. Abd. Rachman |
| 24. Zamri Abidin, SH | 49. Anis Gani |
| 25. Drs. Zaidan Djauhari | 50. Umar Mohammad Assegaf |

Pendiri Utama :

Gubernur Sumatera Selatan (ART Pasal 2.6)

Status :

Status Yayasan ini pada dasarnya adalah milik masyarakat muslim pada umumnya, khususnya Sumatera Selatan yang mempunyai niat ikhlas dan kepedulian akan tujuan luhur yang ideal dan sama dengan Yayasan sebagai lembaga sosial.

Falsafah :

“Pengabdian kepada kepentingan umat manusia sebagai pengamalan ajaran islam yang rahmatan lilalamin”.

Dewan Pekerja Badan Pendiri Rumah Sakit Islam Siti Khadijah yang tercantum daalam lampiran II :

1. H. Asnawi Mangku Alam mantan Gubernur Smatera Selatan
2. H. M. Ali Amin, SH, mantan wagub Sumsel dan Gubernur Bengkulu
3. H. Achmad Bastari, mantan Gubernur Sumatera Selatan
4. Drs. M.A.H.A. Nawawi, mantan Gubenur Muda Karo Pemerintahan
5. H. Zailani, manta Kepla Imigrasi Palembang

6. Prof. H. Djuaini Mukti, MA, mantan Rektor UNSRI
7. Dr. H. M. Rasyid, mantan Kepala Dinas Kesehatan
8. Drs. H. Husin Abd. Muin, mantan Kanwil Agama
9. H. Zamhari Abidin, SH, ulama dan Dosen UNSRI & IAIN Raden Fatah
10. H. Masdan, SH, mantan Dirut Bank Sumsel
11. Drs. Zidan Djauhari, mantan Dosen IAIN Raden Fatah
12. Kms. H. Fachruddin, ulama
13. H. Syarnubi Said, Purnairawan TNI
14. Ir. Hasbullah Bandarnata, mantan Kepala PU
15. Dr. H.A. Azof, mantan Sekretaris Dinas Kesehatan Sumsel
16. Ir. E. Zahri, PUSRI
17. Drs. Syafran Syamsuddin, mantan Rektor UNSRI

Visi :

“Wahana dan sarana penyatuan umat islam dalam upaya meningkatkan syiar islam dan kesejahteraan bersama tanpa menutup pintu bagi umat non islam”

Misi :

“Mendirikan dan mengembangkan badan amal nirlaba dalam bidang kesejahteraan dan lain-lain yang berkaitan antara lain kesehatan, pendidikan formal dan non formal guna meningkatkan ukhuwah, syiar islam dan kesejahteraan bersama”

Amanah :

Bahwa berdirinya Yayasan dan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah adalah amanah mulia para perintis dan pendahulu yang harus selalu diingat dan diperjuangkan perkembangan dan kemajuannya oleh generasi penerus dalam pengabdian selanjutnya.

5.1.2 Visi, Misi, Motto dan Tujuan RSIK Siti Khadijah Palembang

a. Visi

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang memiliki visi menjadi Rumah Sakit unggulan yang islami

b. Misi

1. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang bernuansa islami menjangkau seluruh masyarakat untuk mencapai tingkat kesehatan yang setinggi – tinginya.
2. Mengelola Rumah Sakit secara profesional dan terpadu sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mutakhir.
3. Melibatkan partisipasi karyawan dalam meningkatkan mutu dan pelayanan.
4. Meningkatkan penghasilan karyawan.

c. Motto

Bekerja sebagai ibadah, Ridho dalam pelayanan

d. Tujuan

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, merupakan sarana pengabdian untuk melaksanakan maksud dan tujuan Yayasan Islam Siti Khadijah Palembang, yakni membina, memelihara dan meningkatkan kesejahteraan umat dibidang kesehatan, merupakan perwujudan iman dan amal saleh kepada Allah SWT.

5.1.3 Fasilitas, Pelayanan Medis, dan Pelayanan Penunjang RSIK Siti Khadijah Palembang

a. Fasilitas

1. IGD 24 Jam
2. Ambulance 24 Jam
3. Rawat Jalan
4. Rawat Inap
 - a. Super VVIP
 - b. VVIP
 - c. VIP
 - d. Kelas I, II, III
5. Kamar Bedah
6. Kamar Persalinan
7. ICU, ICCU, NICU, PICU
8. Home Care
9. Pemulasaran Jenazah
10. Kereta jenazah

11. Bank Darah
12. Haemodialisa
13. CSSD

b. Pelayanan Medis

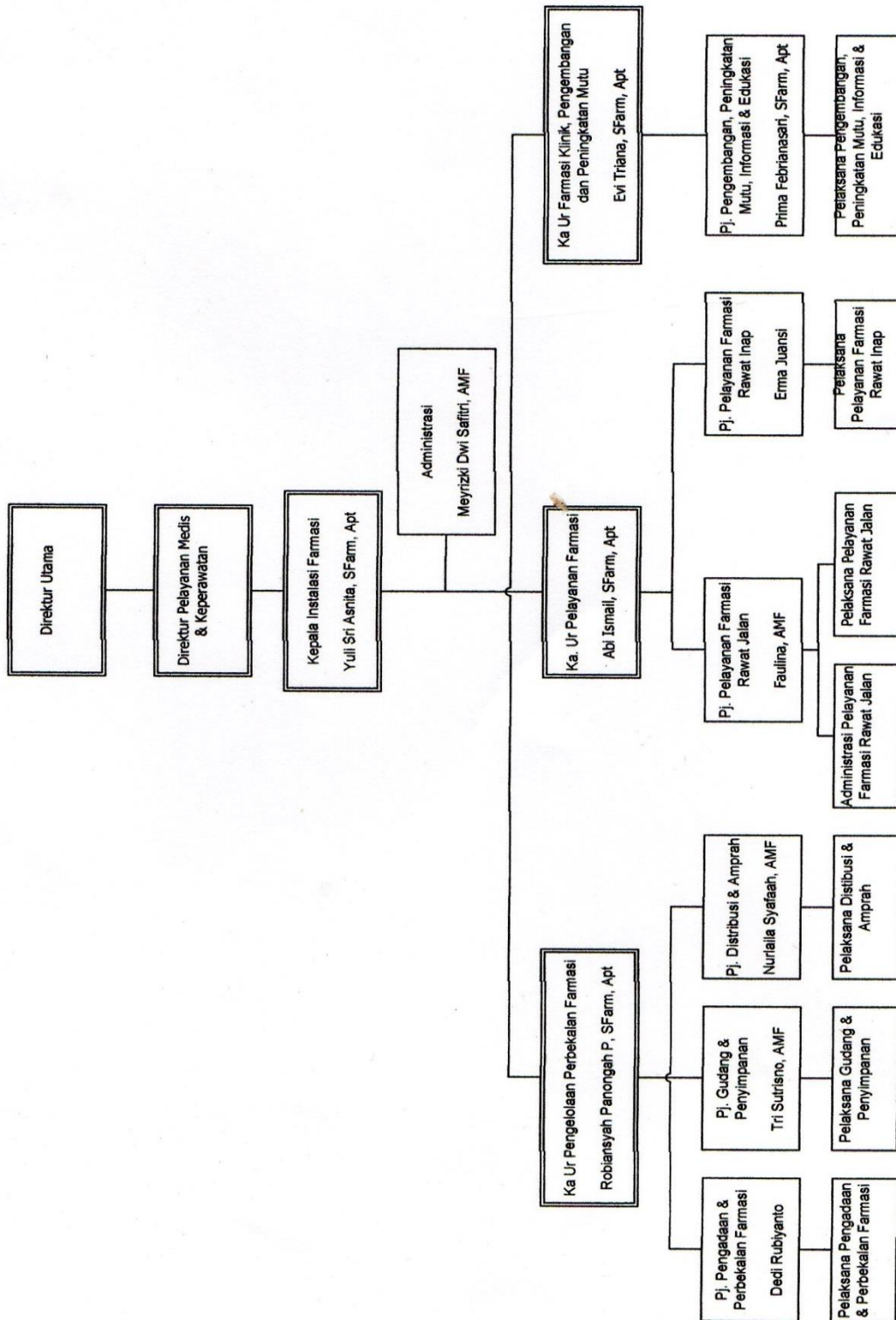
1. Medical Check Up
2. Poliklinik Umum
3. Poliklinik Gigi
4. Poliklinik VCT
5. Poliklinik DOT'S
6. Poliklinik Spesialis & Sub Spesialis:
 - a. Anak
 - b. Bedah
 - c. Kebidanan & Kandungan
 - d. Penyakit Dalam
 - e. THT
 - f. Mata
 - g. Paru
 - h. Kulit & Kelamin
 - i. Jantung
 - j. Bedah Tulang
 - k. Bedah Plastik
 - l. Bedah Syaraf
 - m. Bedah Urologi
 - n. Neurologi/Syaraf
 - o. Onkologi
 - p. Psikologi
 - q. Gizi

c. Pelayanan Penunjang

1. Laboratorium Patologi Klinik
2. X-Ray
3. USG 4 Dimensi

4. ECG
5. EEG, Echo kardiografi
6. Treadmil
7. Audiometri
8. Spirometri
9. Trans Magnetik Stimulation
10. Farmasi
11. Fisioterapi
12. CT Scan
13. Kemotherapy
14. Endoscopy
15. Colonoscopy
16. Apheresis

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI
INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SITI KHADIJAH
PALEMBANG



Sumber: Bagian Administrasi IFRSI Siti Khadijah Palembang

5.2 Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisa, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai jumlah data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari pembeli obat di Instalasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 96 responden/orang. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 26 pertanyaan untuk kualitas pelayanan dan 26 pertanyaan untuk kepuasan pelanggan, keseluruhan kuesioner ini diolah dengan bantuan menggunakan *SPSS for windows versi 16.00*

Setelah melakukan pengkoreksian terhadap jawaban responden maka dilakukan skoring terhadap jawaban tersebut. Dalam hal ini digunakan angka 1 sampai 5 untuk mencari skor jawaban responden tersebut dengan menggunakan skala likert.

Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun deskripsi responden berdasarkan umur dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah	Persentase
16-25	26	27.1%
26-35	52	54.2%
36-45	14	14.6%
46-dst.	4	4.2%
Jumlah		100%

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berumur 16-25 tahun berjumlah 26 orang dengan persentase 27,1%, responden berumur 26-35 tahun berjumlah 52 orang dengan persentase 54,2%, responden berumur 36-45 tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 14,6%, responden berumur 46-dst. tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 4,2%.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa umur responden yang membeli obat di Instalasi Farmasi RSIK Siti Khadijah Palembang kebanyakan berumur 26-35 tahun.

5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase
L	42	43,8%
P	54	56,2%
Jumlah		100%

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang dengan persentase 43,8%, sedangkan untuk responden perempuan berjumlah 54 orang dengan persentase 56,2%. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang membeli obat di Instalasi Farmasi RSIK Siti Khadijah Palembang kebanyakan berjenis kelamin perempuan.

5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
Bidan	2	2.1%
Guru	4	4.2%
Ibu Rumah Tangga	15	15.6%
Karyawan Swasta	30	31.2%
Mahasiswa	16	16.7%
Pedagang	1	1.0%
Pegawai Negeri Sipil	16	16.7%
Pelajar	1	1.0%
Pengusaha	6	6.2%
Petani	3	3.1%
Polisi	2	2.1%
Jumlah		100%

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai Bidan berjumlah 2 orang dengan persentase 2,1%, responden yang bekerja sebagai Guru berjumlah 4 orang dengan persentase 4,2%, responden yang sebagai Ibu Rumah Tangga berjumlah 15 orang dengan persentase 15,6%, responden yang bekerja sebagai Karyawan Swasta berjumlah 30 orang dengan persentase 31,2%, responden yang sebagai Mahasiswa berjumlah 16% dengan persentase 16,7%, responden yang bekerja sebagai Pedagang berjumlah 1 orang dengan persentase 1,0%, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil berjumlah 16 orang dengan persentase

16,7%, responden sebagai Pelajar berjumlah 1 orang dengan persentase 1,0%, responden yang bekerja sebagai Pengusaha berjumlah 6 orang dengan persentase 6,2%, responden yang bekerja sebagai Petani berjumlah 3 orang dengan persentase 3,1%, responden yang bekerja sebagai Polisi berjumlah 2 orang dengan persentase 2,1%.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang membeli obat di Instalasi Farmasi RSIK Siti Khadijah Palembang kebanyakan dari Karyawan Swasta.

5.3 Analisis Data

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas terhadap instrument dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan layak digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan adalah 96 orang maka r_{tabel} nya adalah 0,2006. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan untuk variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hasil yaitu di atas 0,2006 dan menurut buku panduan penelitian apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka hasilnya adalah positif atau valid.²⁹

²⁹ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 211

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Nomor item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Df=(N-2) R Tabel	Keterangan
X.1	0,474	0,2006	Valid
X.2	0,487	0,2006	Valid
X.3	0,477	0,2006	Valid
X.4	0,518	0,2006	Valid
X.5	0,530	0,2006	Valid
X.6	0,571	0,2006	Valid
X.7	0,590	0,2006	Valid
X.8	0,529	0,2006	Valid
X.9	0,455	0,2006	Valid
X.10	0,445	0,2006	Valid
X.11	0,454	0,2006	Valid
X.12	0,471	0,2006	Valid
X.13	0,437	0,2006	Valid
X.14	0,415	0,2006	Valid
X.15	0,412	0,2006	Valid
X.16	0,400	0,2006	Valid
X.17	0,564	0,2006	Valid
X.18	0,430	0,2006	Valid
X.19	0,275	0,2006	Valid
X.20	0,549	0,2006	Valid
X.21	0,662	0,2006	Valid
X.22	0,433	0,2006	Valid
X.23	0,389	0,2006	Valid
X.24	0,460	0,2006	Valid
X.25	0,369	0,2006	Valid
X.26	0,431	0,2006	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari Semua item pertanyaan yang diolah menggunakan *SPSS for windows versi 16* tersebut 26 item pertanyaan menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} dan dapat disimpulkan untuk uji validitas kualitas pelayanan dinyatakan valid atau sesuai dengan indikator pada kualitas pelayanan dan dapat dilanjutkan pada analisis selanjutnya.

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Nomor item pertanyaan variabel kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Df=(N-2) R Tabel	Keterangan
Y.1	0,224	0,2006	Valid
Y.2	0,289	0,2006	Valid
Y.3	0,239	0,2006	Valid
Y.4	0,289	0,2006	Valid
Y.5	0,407	0,2006	Valid
Y.6	0,481	0,2006	Valid
Y.7	0,420	0,2006	Valid
Y.8	0,266	0,2006	Valid
Y.9	0,469	0,2006	Valid
Y.10	0,207	0,2006	Valid
Y.11	0,420	0,2006	Valid
Y.12	0,474	0,2006	Valid
Y.13	0,471	0,2006	Valid
Y.14	0,276	0,2006	Valid
Y.15	0,436	0,2006	Valid
Y.16	0,367	0,2006	Valid
Y.17	0,547	0,2006	Valid
Y.18	0,598	0,2006	Valid
Y.19	0,495	0,2006	Valid
Y.20	0,487	0,2006	Valid
Y.21	0,312	0,2006	Valid
Y.22	0,281	0,2006	Valid
Y.23	0,584	0,2006	Valid
Y.24	0,218	0,2006	Valid
Y.25	0,301	0,2006	Valid
Y.26	0,458	0,2006	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari Semua item pertanyaan yang diolah menggunakan *SPSS for windows versi 16* tersebut 26 item pertanyaan menunjukkan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} dan dapat disimpulkan untuk uji validitas kepuasan pelanggan dinyatakan valid atau sesuai dengan indikator pada kepuasan pelanggan dan dapat dilanjutkan pada analisis selanjutnya.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya untuk dapat diandalkan dalam pengukuran gejala sosial. Uji Reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya akan tetap konsisten atau sesuai dengan uji sebelumnya. Pengukuran kuesioner yang reliable dengan uji reliabilitas apabila $r_{hitung} > 0.60$.³⁰

a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Uji reliabilitas dilakukan dengan perhitungan *SPSS for windows versi 16*. Hasil uji reliabilitas instrumen variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	26

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas menjelaskan nilai reliabilitas $0,891 > 0,60$ yang artinya instrumen penelitian Kualitas pelayanan (X) sudah reliable dan dapat dijadikan alat ukur analisis selanjutnya.

³⁰ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 221

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Uji reliabilitas dilakukan dengan perhitungan *SPSS for windows* versi 16. Hasil uji reliabilitas instrumen variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.843	26

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas menjelaskan nilai reliabilitas $0,843 > 0,60$ yang artinya instrumen penelitian kepuasan pelanggan (Y) sudah reliable dan dapat dijadikan alat ukur analisis selanjutnya.

5.3.3 Korelasi (Keeratan Hubungan Variabel)

Tabel 4.8
Korelasi (Keeratan Hubungan)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.721	4.160

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa nilai R adalah 0,851 hal ini menunjukkan variabel X dan Y memiliki hubungan yang kuat/tinggi.

5.3.4 Uji Asumsi Klasik

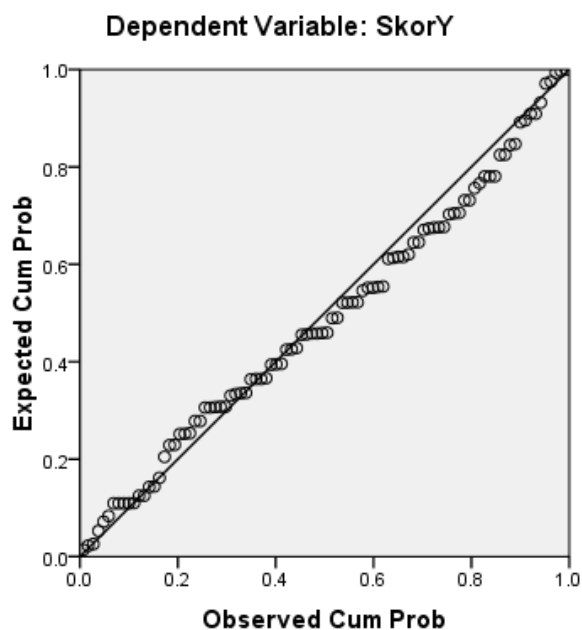
Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan dari data, berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai grafik normal P-P. apabila varian plot menyebar dan mendekati garis lurus, maka data dari variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian dapat dikatakan memiliki kecendrungan berdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 4.2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada gambar di atas tersebut menjelaskan bahwa grafik histogram data real atau nyata membentuk garis kurva normal dan pada grafik normal probability plot garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal grafik yang artinya suatu data menunjukkan berdistribusi normal sehingga model persamaan regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.9
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.15950332
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.776
Asymp. Sig. (2-tailed)		.584

a. Test distribution is Normal.

Sumber : *Data diolah tahun 2017*

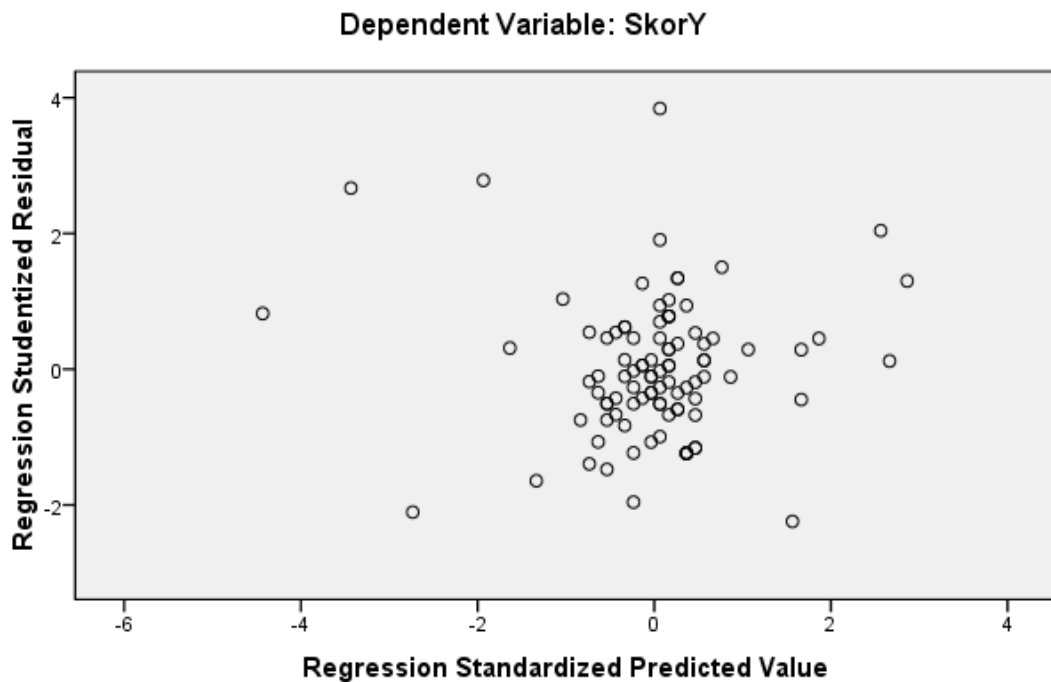
Berdasarkan output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,584. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian.³¹ Adapun hasil uji statistik Heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3

Scatterplot



Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada gambar di atas menjelaskan bahwa titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu

³¹ Aprilinda Ramadhan, *Spss Untuk Ukm*, (Jakarta: PT Gramedia, 2011), hlm.12

Y dan tidak mempunyai pola yang diatur, yang artinya bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

c. Uji Linearitas

Linearitas adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau signifikansi. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila signifikansinya kurang dari 0,05.³²

Tabel 4.10
Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Rata2Y *	Between	(Combined)	7.588	31	.245	13.910	.000
Rata2X	Groups	Linearity	6.308	1	6.308	358.459	.000
		Deviation from Linearity	1.280	30	.043	2.426	.002
	Within Groups		1.126	64	.018		
	Total		8.714	95			

Sumber : Data diolah tahun 2017

Dari tabel output diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang linear.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), hlm.27

5.3.5 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Tabel 4.11
Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-rata
	1	2	3	4	5			
X_1	4	0	36	56	4	432	96	4,5
X_2	4	0	57	35	4	411	96	4,28
X_3	4	0	52	40	4	416	96	4,33
X_4	5	2	38	51	5	423	96	4,41
X_5	11	32	41	12	11	342	96	3,56
X_6	5	2	71	18	5	390	96	4,06
X_7	4	1	85	6	4	381	96	3,97
X_8	4	25	61	6	4	357	96	3,72
X_9	5	20	68	3	5	357	96	3,72
X_10	5	0	49	42	5	416	96	4,33
X_11	18	33	28	17	18	332	96	3,46
X_12	22	36	31	7	22	311	96	3,24
X_13	28	52	12	4	28	280	96	2,92
X_14	6	8	75	7	6	371	96	3,86
X_15	6	0	53	37	6	409	96	4,26
X_16	6	0	82	8	6	380	96	3,96
X_17	4	1	81	10	4	385	96	4,01
X_18	4	0	50	42	4	418	96	4,35
X_19	0	0	38	58	0	442	96	4,6
X_20	8	27	55	6	8	347	96	3,61
X_21	5	36	47	8	5	346	96	3,6
X_22	27	22	36	11	27	319	96	3,32
X_23	6	45	37	7	6	332	96	3,46
X_24	20	26	32	18	20	336	96	3,5
X_25	7	29	42	18	7	359	96	3,74
X_26	9	30	51	6	9	342	96	3,56
Rata-Rata Jawaban Responden								3,85

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas diketahui secara umum nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,85. hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa setuju akan pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

Tabel 4.12
Variabel Kepuasan Pelanggan

Pertanyaan	Jawaban					Total Jawaban	Total Responden	Rata-rata
	1	2	3	4	5			
Y_1	0	0	0	32	64	448	96	4,67
Y_2	1	0	2	82	11	390	96	4,06
Y_3	0	2	0	42	52	432	96	4,5
Y_4	0	0	0	18	78	462	96	4,81
Y_5	0	5	36	42	13	351	96	3,66
Y_6	0	0	2	88	6	388	96	4,04
Y_7	0	2	23	68	3	360	96	3,75
Y_8	0	2	19	72	3	364	96	3,79
Y_9	0	9	30	49	8	344	96	3,58
Y_10	0	0	21	57	18	381	96	3,97
Y_11	0	15	36	32	13	331	96	3,45
Y_12	0	22	37	36	0	302	96	3,15
Y_13	0	8	75	13	0	293	96	3,05
Y_14	0	3	17	52	24	385	96	4,01
Y_15	0	5	20	68	3	357	96	3,72
Y_16	0	5	0	49	42	416	96	4,33
Y_17	0	18	33	28	17	332	96	3,46
Y_18	0	22	36	31	7	311	96	3,24
Y_19	0	28	52	12	4	280	96	2,92
Y_20	0	6	8	75	7	371	96	3,86
Y_21	0	6	0	43	37	409	96	4,26
Y_22	0	6	0	82	8	380	96	3,96
Y_23	0	4	1	81	10	385	96	4,01
Y_24	0	6	0	49	41	413	96	4,3
Y_25	0	0	0	43	53	437	96	4,55
Y_26	0	9	30	50	7	343	96	3,57
	Rata-Rata Jawaban Responden							3,87

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas diketahui secara umum nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 3,87. hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

5.4 Uji Estimasi Parameter dan Pengujian Hipotesis

Dalam menguji hipotesis dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis regresi sederhana karena sesuai dengan tujuan masalah bahwa hipotesis dalam tujuan penelitian ini metode regresi sederhana menghubungkan satu variabel *dependen* dan *independen*. Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di instalasi farmasi RSIK siti Khadijah Palembang.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan pada kepuasan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSIK Sti Khadijah Palembang. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung regresi yaitu :

$$\text{Kepuasan} = a + b \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Hasil analisis data menggunakan program *SPSS for windows versi 16* diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.13
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.288	.165		7.782	.000		
Rata2X	.670	.043	.851	15.696	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Rata2Y

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada tabel diatas, diperoleh koefisien untuk variabel independen (X) = 0,670 dan konstanta sebesar 1,288 sehingga persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$\text{Kepuasan pelanggan} = 1,288 + 0,670 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

- a. Nilai konstanta sebesar 1,288 artinya saat pelayanan (X) sama dengan nol (0) maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 1,288 artinya tanpa ada pelayanan pelanggan akan merasa sangat tidak puas.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,670 artinya jika pelayanan terhadap pelanggan instalasi farmasi RSIK ini baik atau terjadi penambahan pada variabel pelayanan maka kepuasan terhadap instalasi farmasi RSIK SK akan meningkat sebesar 0,670

2. Uji Sinifikan (Uji t)

Uji t dipakai untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Uji ini dilakukan dengan memperbandingkan t hitung dengan t tabel.³³

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikan = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

- a. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

³³Sulaiman Wahid, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS:Contoh Kasus dan Pemecahan* (Yogyakarta:Andi,2004),hlm.87

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Uji Parameter t test

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.288	.165		7.782	.000		
Rata2X	.670	.043	.851	15.696	.000	1.000	1.000

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *SPSS for windows versi 16*, variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikan 0,000 dan t hitung 15,696 sedangkan t tabel 1,660 (t hitung > t tabel). Sehingga memberi keputusan untuk menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi RSIK Siti Khadijah Palembang.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independen* menjelaskan variabel *dependen*, pada pengolahan data spss, koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel model *summary* dan *R square* atau *adjust R square*.

Tabel 4.15
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.721	4.160

Sumber : Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas nilai dari *R square* adalah 0,724 berarti 72,4% variabel kepuasan (Y) dipengaruhi oleh variabel (X), dan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model persamaan.

5.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Dengan menganalisis variabel dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan jumlah responden sebanyak 96 orang. Berdasarkan hasil dari uji t hasil pengolahan data dengan menggunakan *SPSS for windows versi 16.00* variabel pelayanan mempunyai tingkat signifikan 0,000 dan t hitung 15,696 sedangkan t tabel 1,660 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Sehingga memberi keputusan untuk menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Berdasarkan dari uji koefisien determinasi dihasilkan bahwa *R square* adalah 0,724 berarti 72,4% variabel kepuasan (Y) dipengaruhi oleh variabel (X), dan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model persamaan.

Pada analisis deskriptif kuantitatif setelah dilakukan perhitungan, nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 3,87. hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa setuju akan pelayanan yang telah diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 3,87 ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas akan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Hal ini dikarenakan letak gedung instalasi yang strategis sehingga memudahkan pelanggan untuk menjangkau lokasi gedung, prosedur pelayanan di IFRS mudah dimengerti dan tertib administrasi, kepedulian petugas farmasi

kepada pelanggan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama, apoteker mudah ditemui ketika akan berkonsultasi, dan fasilitas gedung yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman kelengkapan sarana dan prasarana Instalasi Farmasi. Komitmen setiap elemen rumah sakit dalam memberikan pelayanan menghantarkan RSI Siti Khadijah mendapatkan penghargaan akreditasi tingkat Paripurna, bahwa rumah sakit telah memenuhi standar rumah sakit pada juni 2016.

Hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang didefinisikan oleh Kotler sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.³⁴ Dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh adanya kesesuaian antara harapan awal sebelum pelanggan mengkonsumsi barang atau jasa dan manfaat yang didapatkan setelah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulius Saputra (11190153) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang "*pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM 5)*"³⁵ peneliti ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

³⁴Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.* (Jakarta:Indeks,2007) hlm.32

³⁵Yulius Saputra. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang)* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2016)

variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang sudah termasuk dalam kategori baik, karena pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang. peneliti menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini berdasarkan persamaan regresinya yaitu $Y = 1,288 + 0,670$ Kualitas Pelayanan dimana koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang. Dari hasil analisis penelitian ini bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang mampu menjelaskan kepuasan pelanggan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang sebesar 72,4% sedangkan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Sebaiknya Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi melalui peningkatan jumlah ketersediaan obat, penambahan jumlah apoteker, serta peningkatan kualitas SDM di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam siti Khadijah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alquran dan Terjemahan*, Surabaya: Duta Ilmu, 2010
- Kartasmita, Ginandjar, “Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen” Bandung: Pustaka Reka Cipta, cetakan kedua, 2010
- Suprpto, J, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Setiadi, Nugroho J, “Perilaku Konsumen (Edisi Revisi), Jakarta: Kencana Prenada Media Group, cetakan ketiga, 2008
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. “Manajemen Pemasaran (Edisi Bahasa Indonesia)”, Jakarta: Indeks, Edisi kedua belas, 2007
- Adam, Muhammad, “Manajemen Pemasaran Jasa” Bandung: CV alfabeta, 2015
- Rangkuti, Freddy, “*Measuring Customer Satisfaction*”, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000
- Dharmmesta, S Bayu dan Handoko, Hani T. “*Managemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*”. Yogyakarta: BPFE, 2011
- Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D” Bandung: CV Alfabeta, cetakan ke delapan, 2013
- Sunyoto, Danang, “Analisis Data Ekonomi dengan menggunakan SPSS”, Jakarta: Indeks, 2013
- Ramadhan, Aprilinda, “SPSS Untuk Ukm”, Jakarta: PT Gramedia, 2011
- Arikunto, Suharsimi, “Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”, Jakarta: Rineka Cipta, 2014
- Firdaus, Muhammad, “Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif”, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Akdon dan Riduwan, “Rumus dan data dalam analisis dan statistika” Bandung: Alfabeta, 2013
- Nanik. Sampurno dan Djoko Wahjuno “Analisis Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit”, *Journal of Management and Pharmacy Practic*, Vol.3.2013.

Dyah. Alwiyah Mukaddas dan Indriani “Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai” Universitas Tadulako, Palu, Indonesia, *GALENKA Journal of Pharmacy* Vol. 2 (2) : 111 – 117.2016.

Istiqomah, Nurul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Kelurahan Sialang Sako Palembang”, *Skripsi*, Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2014. (tidak diterbitkan)

Saputra, Yulius, “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM 5)”, *Skripsi*, Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2015. (tidak diterbitkan)

Wulandari, Alinda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan & Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang Jl. Jenderal Sudirman Km.3,5” *Skripsi*, Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2015. (tidak diterbitkan)

Santoso, Semiaji, ”Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang”, *Skripsi*, Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2012

Usama, Samsam, “Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan menggunakan metode SERVQUAL”, *Skripsi*, Depok: Fakultas Teknik Universitas Indonesia, 2008

Website :

AKK – Program kerja RSI Siti Khadijah Palembang
<http://dokumen.tips/documents/akk-program-kerja-rsi-siti-khadijah.html>.
(diakses, 5 September 2016)

Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2014 <http://www.dinkes.palembang.go.id>.
(diakses, 21 Februari 2016)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Suci Lestari Larasati
Tem/Tgl. Lahir : Tanjung Jati, 23 April 1995
NIM : 13170270
Alamat : Komplek Azhar Jl. Rajawali Blok D3 No.1 Kenten
No. Telp/HP : 0852-7037-5656 / 0857-6829-8009
Email : Sucilestarilarasati8@gmail.com
Whatsapp : 0857-6829-8009
Orang tua
Ayah : Ahmad Syaihu
Ibu : Yeni Aida

Riwayat Pendidikan

1. Raudhatul Athfal Kota Batu : Tahun 2000-2001
2. SD Negeri 1 Kota Batu : Tahun 2001 - 2007
3. MTs. Negeri Kota Batu : Tahun 2007 - 2010
4. SMA Negeri 14 Palembang : Tahun 2010 – 2013
5. UIN Raden Fatah Palembang : Tahun 2013 – 2017

Riwayat Organisasi

1. OSIS SMA Negeri 14 Palembang
2. Pramuka SMA Negeri 14 Palembang
3. UKMK Seni dan Budaya Teater Arafah
4. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam
5. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Dewan Eksekutif Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang
7. Pengurus Cabang Palembang Pemuda OKU Selatan (POSELA)
8. Pengurus Besar Pemuda OKU Selatan (POSELA)
9. Aliansi Masyarakat Adat Nusantara

Palembang, April 2016

Suci Lestari
NIM:13190270