TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Marlina Intani

NIM. 12511244014

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2016

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA

ABSTRAK

Oleh :
Marlina Intani
NIM. 12511244014

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui: (1) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *tangible*, (2) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *reliability*, (3) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *responsiveness,* (4) tingkat kepuasan pasien di RS.At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *assurance*, dan (5) tingkat kepuasan pasien di RS.At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Penelitian dimulai pada bulan Januari-Mei 2016. Populasi penelitian adalah semua pasien kelas I, II dan III di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sebanyak 140 orang. Ukuran sampel penelitian sebanyak 100 sampel yaitu kelas I sebanyak 33 pasien, kelas II sebanyak 33 pasien,kelas III sebanyak 34 pasien dan ditentukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *tangible* kelas I menunjukkan tidakpuas, kelas II puas, kelas III puas (2) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *reliability* kelas I menunjukkan puas, kelas II puas, kelas III puas (3) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *responsiveness* kelas I menunjukkan puas, kelas II puas, kelas III puas (4) tingkat kepuasan pasien di RS.At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *assurance* kelas I menunjukkan tidak puas, kelas II puas, kelas III tidak puas (5) tingkat kepuasan pasien di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari *empathy* kelas I, II dan III menunjukkan tidak puas.

Kata Kunci : kepuasan pasien, RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Marlina Intani
NIM. 12511244014

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 9 Juni 2016

Mengetahui, Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga dan Busana	Disetujui, Dosen Pembimbing
Dr. Mutiara Nugraheni	Rizqie Auliana, M.Kes
NIP. 19770131 200212 2 001	NIP. 19670805 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Marlina Intani

12511244014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 18 Juli 2016

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Rizqie Auliana, M.Kes Ketua Penguji/Pembimbing	.....	18 Juli 2016
Titin Hera Widi H, M.Pd Sekretaris	.....	18 Juli 2016
Dr. Mutiara Nugraheni Penguji	.....	18 Juli 2016

Yogyakarta, 18 Agustus 2016

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,

Dr. Widarto, M.Pd

NIP. 19631230 198812 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Marlina Intani
NIM	:	12511244014
Program Studi	:	Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS	:	Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Juni 2016

Yang Menyatakan,

Marlina Intani

MOTTO

Innasshalati wa nusuki wamahyaya wamamati lillahirabbil'alamin.

Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah Tuhan Semesta Alam.

(QS. Al An'am: 162)

Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit.

(Imam Ali Bin Abi Thalib AS)

"Terhadap cobaan yang Allah berikan aku memaknainya sebagai jalan yang dipilihkan untuk mendewasakanku, dan atas kebahagiaan dan kemudahan yang dilimpahkan, aku mengartikannya sebagai jalan yang ditujukan untuk membuat aku pandai bersyukur*".*

If there is a will, there is a way

Dimana ada kemauan, disitu ada jalan

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmad, hidayah, dan kemudahan-Nya.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orang tua, Bapak Jemono Raharjo dan Ibu Murniati yang telah memberikan segalanya yang dibutuhkan, memberikan doa dan kasih sayangnya.

Kakak tercinta Winarno dan Septi Lestari yang selalu memberikan doa dan semangat.

Teman-teman PT.Boga (NR) angkatan 2012 yang telah memberikan semangat untuk berjuang bersama

Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi (TAS) dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul "Tingkat KepuasanPasienpadaPelayananMakanan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta" dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rizqie Auliana, M.Kes selaku Dosen PembimbingTAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dr. Mutiara Nugraheni selakuKetua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta dan penguji yang memberikan saran/masukan perbaikan sehingga TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Titin Hera Widi H, M.Pd selaku sekretaris yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensi terhadap TAS ini.
4. Dra. Sri Palupi, M.Pdselaku Dosen Pembimbing Akademik beserta dosen dan staff yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunanpra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
5. Dr. Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan TAS.

6. Dr. Badrul Munir Jauhari selaku Direktur RSU At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan TAS.
7. Angestin Ningrum, A.Md.G selaku Ahli Gizi dan seluruh staff gizi di Rumah Sakit AT-Turtots Al-Islamy Yogyakarta yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian TAS ini.
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapatdisebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan TASini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta,Juni 2016
Penulis,

Marlina Intani
NIM. 12511244014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	I
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	Vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat penelitian.....	6
BAB. II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kepuasan	7
B. Kepuasan Pasien	9
C. Pelayanan	12
D. Rumah Sakit	20
E. Penelitian yang Relevan	22
F. Kerangka berfikir.....	24
G. Pertanyaan Penelitian	27
BAB. III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	31
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	34
G. Teknik Analisis Data	39
BAB. IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	40
B. Karakteristik Responden	40
C. Analisis Data	44
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62

BAB. V SIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 69
B. Implikasi 70
C. Keterbatasan Penelitian 70
D. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 72
LAMPIRAN 74

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Standar Porsi Bahan Makanan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta	18
Tabel 2. Standar masakan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta	19
Tabel 3.Jumlah Populasi Penelitian	29
Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian	30
Tabel 5. Kisi-kisi instrumen Penelitian	33
Tabel 6. Kriteria Penilaian KepuasanPasien	34
Tabel 7. Kesahihan Butir Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan Harapan	36
Tabel8. Kesahihan Butir Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan Kenyataan	37
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan berdasarkan Kinerja (kenyataan) dan Harapan	38
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	41
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pekerjaan	42
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pendidikan	43
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Umur	44
Tabel 14. Tabel Hasil Uji deskriptif Kenyataan/Kinerja pada pelayanan makanan di RumahSakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas I	45
Tabel 15. Tabel Hasil Uji deskriptif Kenyataan/Kinerja pada Pelayanan Makanan di RumahSakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas II	46
Tabel 16. Tabel Hasil Uji deskriptif Kenyataan/Kinerja pada Pelayanan Makanan di RumahSakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas III	47
Tabel 17. Hasil Uji Deskriptif Harapan pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas I	48
Tabel 18. Hasil Uji Deskriptif Harapan pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas II	49
Tabel 19. Hasil Uji Deskriptif Harapan pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas III	50
Tabel20. Perhitungan Rata-rata dari PenilaianKinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Tangible* (Berwujud) Kelas I	51
Tabel 21. Perhitungan Rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan Harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *reliability* (keandalan) kelas I	51
Tabel 22. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Responsiveness* (Ketanggapan) kelas I	52
Tabel 23. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Assurance* (Jaminan)kelas I	53
Tabel 24. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Empathy*(Empati) kelas I	53

Tabel 25. Rata-rata setiap Sub Variabel Kelas I 54
Tabel 26. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Tangible* (Berwujud) Kelas II 55
Tabel27. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataandan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Reliability* (Keandalan) Kelas II 56
Tabel 28. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Responsiveness* (Ketanggapan) Kelas II 56
Tabel 29. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Assurance* (Jaminan)Kelas II 57
Tabel 30. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Empathy* (empati) Kelas II 57
Tabel 31. Rata-rata setiap SubVariabel Kelas II 58
Tabel 32. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Tangible* (Berwujud) Kelas III 59
Tabel33. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Reliability* (Keandalan) Kelas III 60
Tabel 34. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Responsiveness* (Ketanggapan) Kelas III 60
Tabel 35. Perhitungan Rata-rata dari PenilaianKinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Assurance* (Jaminan) Kelas III 61
Tabel 36. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari*Empathy*(empati) Kelas III 61
Tabel 37. Rata-rata Sub Variabel Kelas III 62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berfikir	26
Gambar 2. Pasien mengisi angket	107
Gambar 3. Pasien mengisi angket	107
Gambar 4. Pasien mengisi angket	107
Gambar 5. Pasien mengisi angket	107
Gambar 6. Pasien mengisi angket	107
Gambar 7. Pasien mengisi angket	107
Gambar 8. Pasien mengisi angket	108
Gambar 9. Pasien mengisi angket	108
Gambar 10. Pasien mengisi angket	108
Gambar 11. Pasien mengisi angket	108

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Surat-suratIjin Penelitian	74
Lampiran 2. KuesionerPenelitian.....	77
Lampiran 3. Data ujiPenelitian.....	84
Lampiran 4.Data Penelitian.....	92
Lampiran 5. Dokumentasi.....	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembanganya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada menajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Tuntutan terhadap pemakai jasa pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga terciptanya loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Mutu tersebut tidak hanya pada produk atau barang saja tetapi juga pada jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu organisasi/industri. Menurut J.Supranto, (2001: 227) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Menurut Parasuraman, dkk., (1998: 182) ada 5 dimensi pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (Emapati). Salah satu pelayanan rumah sakit yang akan meningkatkan mutu rumah sakit selain jasa pelayanan kesehatan yaitu pada pelayanan makanan.

Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta merupakan rumah sakit swasta kelas D. Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dibangun pada tahun 2000 dan diresmikan tahun 2008. Pada tahun 2001, Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta ini awalnya hanya sebagai Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB). Lima tahun kemudian tepatnya tahun 2007, Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta ditetapkan sebagai Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RS KIA). Seiring dengan perkembangannya, Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dapat menampung

pasien dengan kamar/kapasitasnya adalah kelas VIP/I dengan jumlah 8 kamar, kelas II dengan jumlah 13 kamar, kelas III dengan jumlah 24 kamar.

Alasan memilih Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta karena rumah sakit ini sedang berkembang dan banyak dikunjungi pasien khusunya di Sleman bagian Barat dan Utara. Pihak manajemen Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sebelumnya sama sekali belum pernah mengukur tentang tingkat kepuasan pasien khususnya pada pelayanan makanan dan belum diketahuinya faktor yang menentukan kepuasan pasien. Makanan dirumah sakit memang bukan salah satu kriteria yang paling penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang ketika pertama kali memilih tempat berobatnya. Namun, pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas termasuk pelayanan makanan bagi pasien akan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya sehingga bisa saja orang tersebut akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya keteman atau keluarganya. Oleh karena itu, rumah sakit harus jeli terhadap peningkatan pelayanan kesehatannya, termasuk dalam hal pelayanan makanan untuk pasien.

Walaupun sudah disediakan kotak saran, rata-rata pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta tidak memberikan saran atau keluhan pada pelayanan kesehatan maupun dalam hal pelayanan makanan. Pihak manajemen Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta akan melakukan perbaikan jika pasien sudah komplen khususnya dalam hal pelayanan makanan. Salah satu fasilitas rumah sakit yang merupakan fasilitas medik adalah instalasi gizi. Proses pelayanan makanan di instalasi gizi ini pada intinya mempunyai tujuan untuk mempercepat proses penyembuhan pasien. Dapur Rumah Sakit At-Turots Al-

Islamy Yogyakarta merupakan bagian dari instalasi gizi yang berfungsi mengolah bahan makanan menjadi makanan untuk pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.

Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai dirasa belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien. Menurut beberapa pasien rawat inap, pelayanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta belum sesuai dengan harapan pasien khususnya dalam hal pelayanan makanan, karena terlambatnya waktu pengiriman makanan ke pasien, kurangnya variasi menu, makanan terasa hambar, tidak enak atau kurang sesuainya rasa masakan, kurangnya selera /nafsu makan pasien sehinga adanya makanan yang tersisa atau tidak dihabiskan.

Dari uraian diatas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan, khususnya pelayanan makanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy tersebut, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat inap.
2. Adanya keterlambatan saat pengiriman makanan ke pasien rawat inap.
3. Kurang variasi menu makan untuk pasien rawat inap.
4. Ada beberapa makanan yang tersisa di kamar pasien.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang dilihat dari 5 aspek atau dimensi pelayanan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Empati).

D. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah di atas sehingga dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan)?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *empathy* (empati)?

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud).
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan).

3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan).
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan).
5. tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *empathy* (empati).

F. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta mempunyai manfaat:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan masukan sekaligus pengetahuan kepada penulis tentang kepuasan pasien pada pelayanan makanan.

b. Bagi akademik/Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sesuai.

c. Bagi RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Peneitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000: 434).

Menurut Philip Kottler (Wijono 1999 dalam Rangkuti, 2006) kepuasan: "*a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person expectation"* (perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan). Menurut Irawan (2003) yang mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapannya. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al. (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

a. Kualitas produk
   Kualitas produk adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan untuk memuaskan kebutuhan. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk mereka yang gunakan berkualitas.
b. Kualitas pelayanan
   Kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk pelayanan yang diberikan pihak perusahan kepada pelanggan meliputi kecepatan, kerapian, kesopanan dan ketepatan waktu.
c. Emosinal
   Emosional adalah pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk/jasa di perusahan yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.
d. Harga
   Harga dalah sejumah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang/produk berserta pelayanannya. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
e. Biaya
   Biaya adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan mengunakan produk atau jasa tersebut. Pelanggan yang tidak mengeluarkan tambahan biaya/tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa cenderung puas dengan produk/jasa tersebut.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

   Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive,* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

2. Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Philip Kotler (1996: 34-35) mengindentifikasi ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. System keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*custome-oriented)* perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat stategis (yang mudah ditinjau atau sering dilewati konsumen), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon bebas dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukkan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

b. Ghost shopping

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang *(ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai calon pelanggan atau membeli produk perusahaan dan pesaing, kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.

c. Lost customer Analysis

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh penghasilannya terhadap para pelanggan.

B. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan sebagai respon pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Respon ini sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan sudah memberikan tingkat pemenuhan kenikmatan. Tingkat

pemenuhan kenikmatan dan harapan ini dapat lebih atau kurang (Cecep Triwibowo, 2012: 113).

Menurut Tjiptono (2006 dalam Cecep Triwibowo, 2012: 113) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh klien.

Simpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian diatas terdapat kesamaan pandangan bahwa kepuasan pelangan atau klien merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan atau pengalaman pelayanan memenuhi harapan klien. Hal ini akan menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan sangat tidak puas.

Menurut Prabowo (1999 dalam Cecep Triwibowo, 2012: 114) pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan menurut Aditama (2002 dalam Cecep Triwibowo, 2012: 114), pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit.

Menurut Triatmojo (2006 dalam Cecep Triwibowo, 2012: 114) Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kelangsungan sebuah hidup lembaga/institusi dan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntunnya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Kepuasan Pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit. Kajian tentang kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang mempengaruhinya (M. Fais Satrianegara, 2014: 218).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Subyektivisme tersebut bisa berkurang dan

bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (M.Fais Satrianegara, 2014: 218).

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor: 63 Tahun 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang releven, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4) Kedisplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyesuaian pelayanan.
6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pasien.
7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pasien yang dilayani.
9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas daam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

(Cecep Triwibowo, 2012: 115-117).

C. Pelayanan

1. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani: kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut J.Supranto, (2001: 227) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dimensi pelayanan kesehatan adalah mencakup sebagai berikut:

a. Reliabilitas. Pelayanan diukur dari konsistensi dari *performance* atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas, dan penampilan percaya diri petugas serta keramahtamahan, kesopanan, dan menghormati pasien.
b. Tanggap. Pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesiapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketepatan waktu dari pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya.
c. Kompetensi. Pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
d. Accessibility. Pelayanan diukur dari kemudaan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah.
e. Etika petugas seperti kesopanan, rasa hormat, kesungguhan, keramahtamaan dari penyedia jasa.
f. Komunikasi berarti menjaga agar pelanggan mendapat informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka.
g. Kredibilitas menyangkut dapat dipercaya, kejujuran penyedia jasa.
h. Keamanan adalah bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
i. Kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa (M. Fais Satrianegara, 2014: 210-211).

Lima prinsip dimensi pelayanan yang menjadi tolak ukur yaitu:

a. Berwujud (t*angible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak esternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Sesuatu yang berwujud atau nyata dalam rumah sakit seperti penampilan para pegawai, peralatan dan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan layanan.

b. Keandalan (*reliability)* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelangan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa yang cepat.
d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelangan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*curtesy*).
e. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yan diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

(Parasuraman,dkk 1998: 182).

2. Pelayanan Makanan

Pelayanan makanan dirumah sakit dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya variasi menu, cara penyajian, ketepatan waktu menghidangkan makanan, keadaan tepat waktu makan, kebersihan makanan yang dihidangkan, sikap dan perilaku petugas yang menghidangkan makanan (Chriswardani Suryawati, 2006). Daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan dapat dilihat dari sisa makanan, bila makanan yang disajikan dengan baik dapat dihabiskan pasien berarti pelayanan gizi rumah sakit tersebut tercapai (depkes, 2001).

Pelayanan makanan dirumah sakit dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya:

1. Waktu makan

Manusia secara ilmiah lapar setelah 3-4 jam makan, sehingga setelah waktu tersebut sudah harus mendapatkan makanan, baik dalam makanan ringan atau berat. Jarak waktu antara makan malam dan bangun pagi sekitar 8 jam. Di Indonesia, menu sehari-hari terdiri dari menu makan pagi, siang dan malam. Di antara dua waktu makan dapat dihidangkan makanan selingan yaitu pagi hari antara pukul 10.00-12.00 dan sore hari antara pukul 16.00-17.00

a. Menu makan pagi (06.00-08.00)

Makan pagi biasanya terdiri atas hidangan yang praktis, serta mudah dibuat dan disajikan. Hal ini mengingat waktu pengolahannya sangat terbatas.

b. Menu makan siang (12.00-14.00)
   Makan siang biasanya terdiri atas makanan pokok yang dilengkapi dengan lauk pauk bervariasi, baik yang berkuah maupun tidak.
c. Menu makan malam (18.00-20.00)
   Makan malam boleh sama dengan makan siang, tetapi biasanya lauk pauknya dikurangi (Rizqie Auliana, M.kes, 1999: 63).

2. Cita rasa

Cita rasa makanan ditimbulkan oleh terjadinya rangsangan terhadap berbagai indera dalam tubuh manusia terutama indera penglihatan, indera pencium, dan indera pengecap. Makanan yang memiliki cita rasa yang tinggi adalah makanan yang disajikan dengan menarik, menyebarkan bau yang sedap dan memberikan rasa yang lezat.

Cita rasa makanan mencakup dua aspek utama yaitu penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan waktu dimakan. Kedua aspek itu sama pentingnya untuk diperhatikan agar betul-betul dapat menghasilkan makanan yang memuaskan.

Dua aspek yang berkaitan dengan cita rasa adalah sebagai berikut:

1. Penampilan makanan
   Penampilan yang ditimbulkan oleh makanan yang disajikan. Beberapa faktor berikut yang berkaitan dengan penampilan makanan yaitu:

a) Warna makanan
   Warna makanan adalah rupa hidangan yang disajikan dan dapat memberikan penampilan lebih menarik terhadap makanan yang disajikan. Kombinasi warna adalah hal yang sangat diperlukan dan membentu dalam penerimaan suatu makanan dan secara fisik langsung dapat merangsang selera makan, dimana makanan yang penuh warna mempunyai daya tarik untuk dilihat, karena warna juga mempunyai dampak psikologis pada konsumen. Selain kombinasi warna, kadang untuk mendapatkan warna yang diinginkan digunakan zat pewarna yang berasal dari bahan alami dan buatan. Makanan yang bergizi, enak dimakan dan aromanya juga enak tidak akan dimakan apabila warnanya memberikan kesan menyimpang dari warna yang seharusnya.
b) Bentuk makanan
   Bentuk makanan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan.
c) Besar porsi
   Besar porsi makanan adalah banyaknya makanan yang disajikan, porsi untuk setiap individu berbeda sesuai kebutuhan makan. Porsi yang terlalu besar atau terlalu kecil akan mempengaruhi penampilan makanan. Porsi makanan juga

berkaitan dengan perencanaan dan perhitungan penampilan hidangan yang disajikan.

d) Penyajian makanan

Penyajian makanan adalah perlakuan terakhir dalam penyelenggaraan makanan sebelum dikonsumsi.(Moehyi, 1992)

penyajian makanan meliputi pemilihan alat, kelengkapan alat, cara penyusunan makanan, dan penghiasan hidangan. Penyajian makanan juga merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan.

2. Rasa makanan

Rasa makanan lebih banyak melibatkan penginderaan cecapan (lidah), penginderaaan cecapan dapat dibagi menjadi cecapan utama yaitu asin, manis, asam dan pahit. Mengkombinasikan berbagai rasa sangat diperlukan dalam menciptakan keunikan suatu menu. Dominasi satu macam rasa sangat disukai.

Rasa makanan adalah rasa yang ditimbulkan dari makanan yang disajikan dan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri (Moehyi, 1992).

Adapun beberapa komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan yaitu:

a) Aroma Makanan

Aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga mampu membangkitkan selera. (Moehyi, 1992).

Aroma yang dikeluarkan oleh makanan berbeda-beda. Demikian pula cara memasak yang berbeda akan memberikan aroma yang berbeda pula

b) Bumbu masakan

Bumbu masakan adalah bahan yang ditambahkan dengan maksud untuk mendapatkan rasa yang enak dan khas dalam setiap pemasakan. Bau yang sedap, berbagai bumbu yang digunakan dapat membangkitkan selera karena memberikan rasa makanan yang khas (Moehyi, 1992).

c) Tekstur makanan

Tekstur adalah hal yang berkaitan dengan struktur makanan yan dirasakan dalam mulut. (Moehyi, 1992).

Gambaran dari tekstur makanan meliputi krispi, empuk, berserat, halus, keras dan kenyal. Keempukan dan kerenyahan (krispi) ditentukan oleh mutu bahan makanan yan digunakan dan cara memasaknya.

d) Suhu makanan

Suhu makanan waktu disajikan memegang peranan dalam penentuan cita rasa makanan. Namun makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin sangat mempengaruhi sensifitas saraf pengecap terhadap rasa makanan sehingga dapat mengurangi selera untuk memakannya (Moehyi, 1992).

3. Standar Pelayanan Makanan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Waktu makan

   Waktu makan di rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta adalah sebagai berikut:

   a. Makan pagi

      Makan pagi di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta disajikan pukul 07.00-08.30 wib dan dibuat dengan menu hidangan yang praktis, seperti bubur, nasi tim.

   b. Makan siang

      Makan siang di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta disajikan pukul 11.30-12.00 wib.

   c. Makan sore

      Makan sore di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta disajikan pukul 16.30-17.00 wib.

2. Standar makanan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

1) Makanan biasa

Diberikan kepada pasien yang tidak memerlukan makanan khusus berhubungan dengan penyakitnya. Susunan makanan dengan sama orang sehat hanya tidak boleh diperbolehkan makanan yang merangsang atau mengganggu pencernaan.

2) Makanan lunak

Makanan lunak diberikan kepada penderita sesudah operasi tertentu dan pada penyakit infeksi dengan kenaikan suhu badan tidak terlalu tinggi. Menurut keadaan penyakit, makanan lunak dapat diberikan langsung kepada penderita atau merupakan perpindahan dari makanan saring ke makanan biasa. Makanan ini mudah dicerna, rendah serat dan tidak mengandung bumbu yang merangssang. Makanan ini cukup kalori, protein dan zat-zat gizi lain.

3) Makanan saring

Makanan saring diberikan kepada penderita sesudah mengalami operasi tertentu, pada infeksi akut,termasuk infeksi saluran pencernaan seperti gastro enteritis dan pada kesukaran menelan. Menurut keadan penyakit, makanan saring dapat diberikan langsung kepada penderita atau merupakan perpindahan makanan dari makanan cair ke makanan lunak. Makanan ini diberikan untuk jangka waktu pendek karena tidak memenuhi kebutuhan gizi, terutama kalori dan thiamin.

4) Makanan cair

Makanan cair diberikan kepada pasien sebelum dan sesudah operasi tertentu, dalam keadaan mual dan muntah, dengan kesadaran menurun, suhu badan sangat tinggi, tetanus dengan keadaan belum dapat membuka mulut cukup lebar, tifus abdominalis dan kurang kalori protein (KKP). Makanan ini mengandung cukup energi dan protein tetapi rendah zat besi.

3. Standar porsi bahan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Standar porsi bahan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Standar porsi bahan makanan

No	Nama bahan makanan	Standar porsi	Keterangan
1.	Beras a. Nasi b. Nasi tim c. Bubur	 Pagi: 150 gr Siang: 200 gr Sore: 200 gr Pagi: 200 gr Siang: 300 gr Sore: 300 gr Pagi: 300 gr Siang: 300 gr Sore: 300 gr	
2.	Daging sapi	50 gr	1 kg jadi 20 porsi
3.	Hati sapi	50 gr	1 kg jadi 20 porsi
4.	Ayam	75 gr	1 kg jadi 12 porsi
5.	Rempelo ati	40 gr	1 buah
6.	Telur ayam	60 gr	1 kg 15 butir
7.	Lele	100 gr	
8.	Bandeng	30 gr	1 ekor dipotong menjadi 2
9.	Ayam cincang goreng	35 gr	
10.	Daging cincang	40 gr	
11.	Perkedel kacang tolo	30 gr	
12.	Perkedel kentang	50 gr	
13.	Mie	25 gr	

14.	Tempe	50 gr	
15.	Tahu	75 gr	

Tabel 2. Standar masakan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

No	Nama masakan	Bahan yang digunakan	Berat per porsi bersih
1.	Bening bayam	Bayam Wortel	40 gr 25 gr
2.	Bening kacang panjang	Kacang panjang Wortel	40 gr 25 gr
3.	Sup brokoli	Brokoli Wortel Daun bawang	40 gr 25 gr 5 gr
4.	Ca sawi	Sawi hijau Wortel Bakso	40 gr 25 gr 5 gr
5.	Ca kangkung	Kangkung Wortel	40 gr 25 gr
6.	Orak-arik buncis	Buncis Wortel Telur	40 gr 25 gr 10 gr
7.	Sayur asem	Janggel Wortel	40 gr 25 gr
8.	Soto	Wortel Bihun Tauge Daun bawang	25 gr 25 gr 15 gr 5 gr
9.	Tumis jipang	Jipang Wortel	50 gr 25 gr
10.	Sup kacang merah	Kacang merah Wortel Daun bawang	25 gr 25 gr 5 gr
11.	Kare buncis	Buncis Wortel	40 gr 25 gr
12.	Sup kapri	Kacang kapri Wortel Daun bawang	40 gr 25 gr 5 gr
13.	Bening gambas	Gambas Wortel	50 gr 25 gr
14.	Satur menir	Bayam Wortel Tauge	40 gr 20 gr 15 gr

D. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (permenkes No.147 Tahun 2010). Rumah sakit menurut Anggaran Dasar Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Bab I pasal 1 adalah suatu lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat (iskandar,1998).

Rumah sakit adalah suatu sarana yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menjalankan rawat inap, rawat jalan, dan rehabilitasi berikut segala penunjangnya (Astuti, 2009). Menurut *American Hospital Association* dalam Aditama (2003), rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah (Cecep Triwibowo, 2012: 31-32).

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan UU No.44 Tahun 2009 menyatakan bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan kesehatan perorangan serta paripurna. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah:

a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua dan kedua sesuai kebutuhan medis.
c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemapuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

(Cecep Triwibowo, 2012: 34)

Rumah sakit setidaknya memiliki 5 (fungsi) sebagai berikut:

a. Menyediakan rawat inap dengan fasilitas diagnostic dan terapeutiknya
b. Memiliki pelayanan rawat jalan
c. Melakukan pendidikan dan pelatihan
d. Melakukan penelitian dan dibidang kedokteran dan kesehatan
e. Melaksanakan program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi disekitarnya.

(Cecep Triwibowo, 2012: 35)

3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 pasal 19, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan , rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua jenis bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada suatu bidang atau jenis penyakit bidang atau jenis penyakit tersebut berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Berdasarkan pengelolaanya rumah sakit dapat dibagi menjadi rumah sakit rumah sakit publik dan rumah sakit pivat. Rumah sakit publik adalah rumah sakit yang dikelola pemerintah, pemerintah daerah dan badan hukum yang bersifat nirlaba yaitu Badan Layanan Umum (BLU). Rumah sakit privat adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang terbentuk perseroan terbatas ataupun persero.

Menurut Astuti (2009) rumah sakit swasta adalah rumah sakit yan didirikan oleh pihak swasta dan nonpemerintah, yaitu beberapa orang (*persoon*) sepakat untuk mendirikan badan hukum *(rechtpersoon*) dan badan hukum ini melakukan kegiatan dalam bidang pendirian dalam menjalankan rumah sakit.

Menurut Martafari (2009), rumah sakit umum pemerintah adalah rumah sakit umum milik pemerintah baik pusat, daerah, Departemen Pertahanan dan keamanan maupun Badan Usaha Milik Negara. Rumah sakit umum milik pemerintah provinsi, kabupaten atau kota yang berlokasi di daerah provinsi, kabupaten, dan kota.

UU No. 44 Tahun 2009 Pasal 24 menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit. Klasifikasi rumah sakit umum terdiri

atas rumah sakit umum kelas A, rumah sakit umum kelas B, rumah sakit kelas C, rumah sakit kelas D. klasifikasi rumah sakit khusus terdiri atas rumah sakit khusus kelas A, rumah sakit khusus kelas B, rumah sakit khusus kelas C.

Berdasarkan jenis pelayanan diatas Rumah Sakit At-toruts Al-Islamy Yogyakarta termasuk jenis rumah sakit umum kerena melayani berbagai penyakit. Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yogyakarta termasuk jenis rumah sakit dengan kelas type D. Rumah sakit At-turots Al-Islamy Yogyakarta berdiri sejak tahun 2008 dibawah pimpinan dr. Badrul Munir Jauhari.

Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yogyakarta mempunyai motto berkualitas dan islami adalah komitmen pelayanan kami. Visi dari Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yogyakarta adalah menjadi rumah sakit dengan pelayanan yang berkualitas dan sesuai syar'iat. Misi dari Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yogyakarta adalah 1. Mewujudkan penerapan nilai-nilai islami ke dalam seluruh aspek pelayanan dan rumah sakit, 2. Mewujudkan pelayanan yang profesional, 3. Mewujudkan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan spesialistik kepada masyarakat, 4. Mewujudkan pengembangan pendidikan, pelatihan dan penelitian bidang kesehatan dan manajemen rumah sakit, 5. Mewujudkan SDM yang berkualitas, 6. Mewujudkan peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit, 7. Mewujudkan peningkatan pelayanan administrasi dan keuangan yang efisien dan efektif, 8. Mewujudkan pelayanan yang berbasis pengabdian masyarakat, 9. Mewujudkan lingkungan rumah sakit yang sehat, bersih dan indah.

E. Hasil Penelitian yang Releven

a. Rahadi Fitria Nova (2010) melakukan penelitian "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit PKU Muhammadiyah

Surakarta". Lokasi Penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Jenis Studi yang dilakukan adalah analisis kuantitatif. Jumlah responden 100 pasien. Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat *gap/* tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) dapat diterima dan hipotesis nihil (Ho) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1.989)*,* dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R2 sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

b. Irene Bayu P (2014) dengan judul " Tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan dan produk makanan di objek wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Imogiri". Dengan hasil penelitian 1. Karakteristik wisatawan yang

berkunjung di Waduk Gajah Mungkur didominasi penduduk lokal dengan penghasilan menengah kebawah, 2. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan di Waduk Gajah Mungkur berada pada kecenderungan negatif, 3. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari produk makanan di Waduk Gajah Mungkur berada di kecenderungan negatif.

c. Indah Sari (2007) dengan judul "Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan makanan kelas I/II di ruang rawat inap IRD lantai I dan II RSUD Dr.Suetomo Surabaya. Lokasi penelitian di RSUD Dr.Suetomo Surabaya. Jenis Studi yang dilakukan adalah analisis kuantitatif. Jumlah responden 100 pasien. Hasil penelitian bahwa kepuasan pasien menunjukkan puas.

F. Kerangka Berfikir

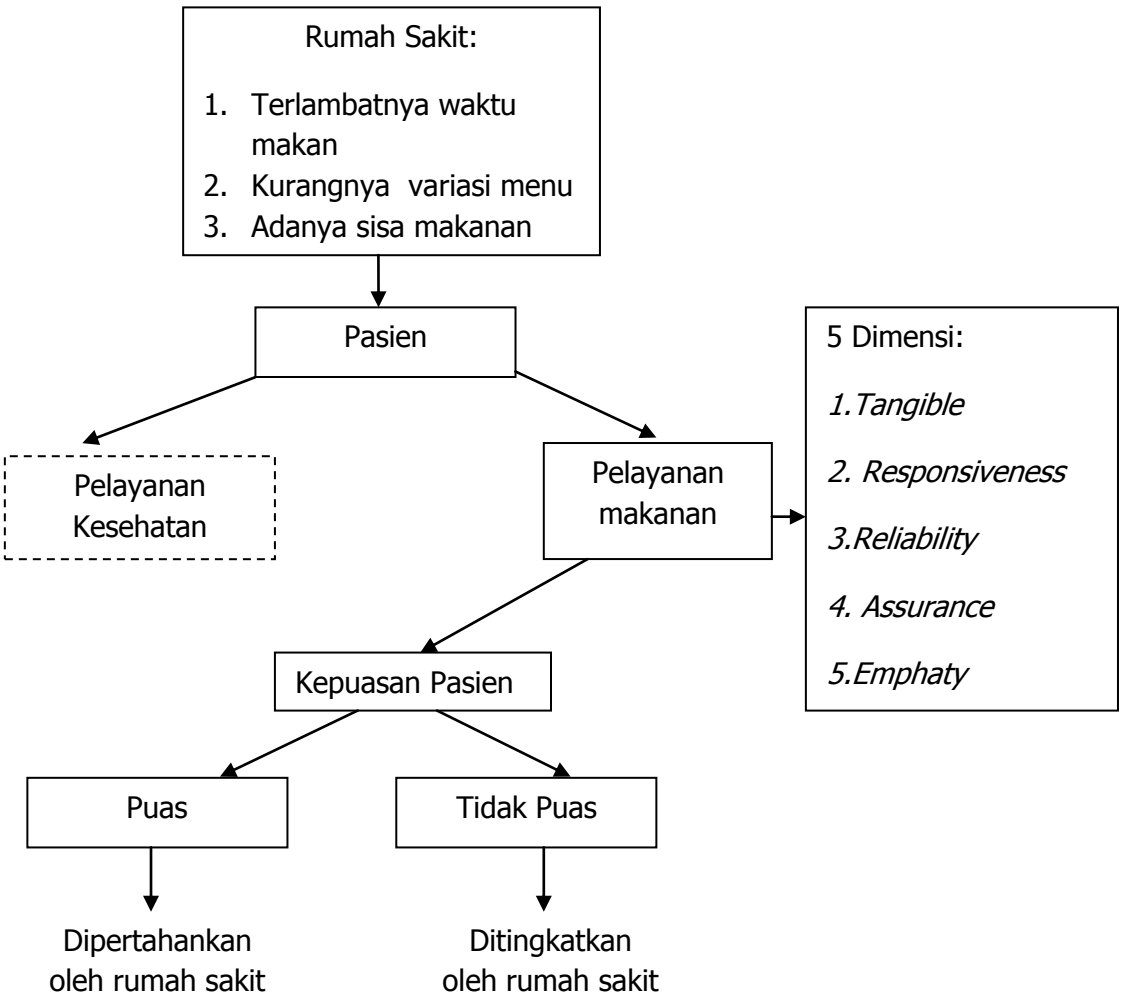
Dengan memperhatikan kepuasan pasien maka dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang bahkan bisa menjadikan pasien sebagai pasien tetap dan dapat mengukur maju mundurnya rumah sakit tersebut. Paradigma baru dalam pelayanan kesehatan menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator penting, sama halnya pelanggan bisnis. Dalam persaingan yang semakin tajam diantara rumah sakit saat ini, maka kepuasan pasien menjadi prioritas utama rumah sakit.

Untuk itulah, rumah sakit perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pasiennya dan apakah telah dipenuhinya. Misalnya dalam hal pelayanan khususnya pelayanan makanan seperti adanya variasi menu, ketepatan waktu penyajian, kebersihan alat makan dan makanan serta keramahan pramusaji dianggap penting dan ternyata menurut pengalaman pasien sesuai dengan harapan, jadi pasien merasa puas.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000: 434).

Menurut J.Supranto, (2001: 227) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Didalam pelayanan ada 5 dimensi/aspek yang menjadi tolak ukur yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Permasalahan yang ada di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta antara lain kurang tepatnya waktu penyajian makanan, kurang variasi menu, makanan tidak enak.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Tidak diteliti

Yang diteliti

G. Pertanyaan Penelitian

Dari uraian diatas telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan makanan pada usaha jasa penyedia makanan di rumah sakit. Berkaitan dengan hal tersebut maka timbul pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta di lihat dari dimensi *tangible* (berwujud)?.
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta di lihat dari dimensi *reliability* (keandalan)?.
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta di lihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan)?.
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan)?.
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta di lihat dari dimensi *empathy* (empati)?.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Penelitian metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2007: 7). Suharsimi Arikunto (2006: 236) mengatakan bahwa metode survei merupakan salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk mengumpulkan data yang luas dan banyak, disamping itu survei merupakan bagian dari deskriptif yang bertujuan untuk mencapai informasi dari suatu keadaan atau fenomena secara mendalam.

Metode penelitian survei sering digunakan dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2007: 21).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang beralamat di di Klaci I Margoluwih Seyegan Sleman Yogyakarta.

2. Waktu

Waktu peneltian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Mei 2016.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Endang Mulyatiningsih, 2013: 9). Menurut sugiyono (2014: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudaian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kelas VIP/I, kelas II, dan kelas III di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sebanyak 140 pasien.

Tabel 3. Jumlah Populasi Penelitian

No.	Kelas	Jumlah pasien
1.	VIP/I	40
2.	II	47
3.	III	53
Total		**140**

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014: 62). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Endang Mulyatiningshih, 2013: 10). Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. *proportionate stratified random sampling* adalah pengambilan anggota sampel bila populasi memepunyai

anggota/unsure yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2014: 64).

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah pasien rawat inap pada bulan Mei 2016 di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta minimal selama 2 hari sehingga telah menerima pelayanan makanan.

Ada beberapa rumus yang dapat digunakan oleh menentukan jumlah anggota sampel, salah satunya adalah rumus menurut Sugiyono (2014: 69-70), sebaai berikut.

$$s = \frac{\lambda^2 \, .N.P.Q}{d^2 \, (N-1) + \, \lambda^2 . P.Q}$$

Dimana:

$\lambda^2 \, dengan \, dk = 1, taraf \, kesalahan \, bisa \, 1\%, 5\%, 10\%$

P = Q = 0,5; d = 0,05; s = jumlah sampel

Diketahui pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al Islamy Yogyakarta pada setiap bulannya mencapai 140 pasien (N) dengan menggunakan taraf kesalahan 5%. Sesuai tabel dari *Isaac* dan *Michael* penentuan jumlah sampel dari sampel N = 140 dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel (s) berjumlah 100 pasien.

Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian

No.	Kelas	Jumlah pasien
1.	VIP/I	33
2.	II	33
3.	III	34
Total		**100**

D. Devinisi Operasional Variabel

Endang Mulyatiningsih (2013: 2) variabel adalah sebuah karakteristik yang terdapat pada individu atau benda yang menunjukkan adanya perbedaan (variasi) nilai atau kondisi yang dimiliki. Dalam penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu :

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

2. Pelayanan makanan

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam sebuah Rumah Sakit pelayanan makanan adalah layanan yang mengutamakan kualitas produk, ketepatan, kebersihan dan keramahan. Pelayanan makanan diukur menggunakan dimensi/sub variabel *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati).

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut suharsimi Arikunto (2006: 100) pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode-metode pengumpulan data dalam penelitian ini ada beberapa yaitu tes, angket (kuesioner), wawancara (interview), pengamatan (observasi), ujian (test) dan dokumentasi.

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Angket

Angket merupakan alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh subjek penelitian (Endang Mulyatiningsih, 2013: 28). Angket dapat digunakan untuk mengungkapkan data diri seseorang yang berkaitan dengan diri sendiri misalnya pendapat, sikap, motivasi, pengetahuan atau minat. Angket terbagi menjadi dua yaitu angket tertutup dan angket terbuka.

Angket atau kuesioner yang digunakan sebagai alat pengambil data kepuasan pasien adalah angket tertutup, alasannya adalah untuk membantu responden mempermudah mengisi dan juga untuk mempermudah menganalisa hasilnya.

b. Dokumentasi

Teknik ini dimanfaatkan untuk memperleh data sekunder yang telah tersedia di rumah sakit tersebut terutama yang berkaitan dengan pelayanan makanan.

2. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 136) instrumen adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen sebagai alat pengukur data harus valid dan reliabel sehingga data empiris dapat diperoleh sebagaimana mestinya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Untuk pembuatan

instrument penelitian dilakukan dengan berpedoman pada kajian teori yang dijadikan sebagai dasar untuk menentukan variabel penelitian. Variabel penelitian kemudian dijabarkan ke dalam sub variabel selanjutnya ke dalam indikator-indikator yang dituangkan dalam butir pernyataan/pertanyaan.

Dibawah ini akan ditampilkan kisi-kisi instrumen penelitian yang dibuat sebagai dasar dalam pembuatan instrumen sehingga pernyataan yang dibuat tidak keluar dari sub variabel yang sudah ditentukan. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian:

Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Sub Variabel	Indikator	No.Item
Tangibles (berwujud)	• Cara penyajian makanan • Kebersihan makanan • Variasi menu • Aroma makanan • Temperatur makanan • Rasa makanan • Porsi makanan • Kelengkapan penyajian makanan • Penampilan petugas • Fasilitas penunjang makananan	1, 2, 3,4 5 6 7, 8,9, 14 10,11, 12 13 15 16 17
Reliability (keandalan)	• Ketepatan waktu makan • Pelayanan dengan tepat dan benar	18,19, 20 21
Responsiveness (ketanggapan)	• Kecepatan dan kesigapan petugas	22
Assurance (jaminan)	• Pengetahuan petugas makanan • Keramahan petugas makanan • Kesopanan petugas makanan	23 24 25
Emphaty (empati)	• Pemahaman petugas makanan	26

Instrumen dibuat dalam bentuk penilaian dengan skala pengukuran jenis skala *likert (rating-scale)*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner. Skala *likert* paling sering digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode survei. Skala *likert* paling sering digunakan untuk kuesioner yang mengungkapkan sikap dan pendapat seseorang terhadap suatu fenomena. Tanggapan responden dinyatakan dalam bentuk

rentang jawaban mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kolom jawaban yang sudah tersedia dan responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia (Endang Mulyatiningsih, 2013: 29).

Angket dengan skala *likerts* (*rating-scale*) menggunakan alternative jawaban yaitu Sangat Setuju , Setuju , Biasa-biasa, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju, kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

Tabel 6. Kriteria Penilaian Kepuasan Pasien

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Biasa-biasa (netral)	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum angket penelitian digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya, angket penelitian diuji coba terlebih dahulu. Uji coba instrumen (dengan menggunakan angket) dilakukan untuk mengetahui instrumen yang disusun benar-benar merupakan instrumen yang baik atau tidak.

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sahih memiliki validitas instrumen yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan validitas validitas eksternal. Pengujian validitas eksternal pada penelitian ini digunakan dengan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson yaitu dengan mengkorelasikan antara nilai tiap-tiap butir pertanyaan atau pertanyaan dengan

skor total yang dikutip dari Sugiyono (2014: 228). Pada rumus korelasi *Product Moment* minimal sampel sampe 30 dan maksimal sampel 100. Jika positif r hitung > r tabel maka item dapat dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid (Duwi Priyatno, 2009). Tindakan jika terdapat butir pernyataan yang gugur yaitu butir pernyataan yang gugur dibuang atau dihilangkan. Rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n.\sum X^2) - (\sum X)2)(n.\sum Y^2) - (\sum Y)2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir

$\sum Y$ = total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum_X 2$ = jumlah dari kuadrat butir

$\sum_Y 2$ = total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

(Suharsimi Arikunto, 2006: 213)

Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden atau pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Item pernyataan kinerja dan harapan masing-masing dilakukan uji validitas.

Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) > r tabel (0,361).

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Kesahihan Butir kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta (Harapan)

Butir Pernyataan	*Pearson Correlation*	Status
item 1	0,815	valid
item 2	0,677	valid
item 3	0,685	valid
item 4	0,715	valid
item 5	0,796	valid
item 6	0,833	valid
item 7	0,837	valid
item 8	0,813	valid
item 9	0,85	valid
item 10	0,642	valid
item 11	0,766	valid
item 12	0,735	valid
item 13	0,876	valid
item 14	0,728	valid
item 15	0,679	valid
item 16	0,782	valid
item 17	0,844	valid
item 18	0,866	valid
item 19	0,866	valid
item 20	0,755	valid
item 21	0,753	valid
item 22	0,775	valid
item 23	0,805	valid
item 24	0,758	valid
item 25	0,718	valid
item 26	1	valid

Dilihat dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai r hitung (pearson correlation) > 0,361 sehingga dapat dikatakan valid.

Tabel 8. Kesahihan Butir kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta (kenyataan)

Butir Pernyataan	*Pearson Correlation*	Status
item 1	0,515	Valid
item 2	0,594	Valid
item 3	0,363	Valid
item 4	0,656	Valid
item 5	0,596	Valid
item 6	0,582	Valid
item 7	0,424	Valid
item 8	0,609	Valid
item 9	0,603	Valid
item 10	0,514	Valid
item 11	0,479	Valid
item 12	0,648	Valid
item 13	0,855	Valid
item 14	0,555	Valid
item 15	0,687	Valid
item 16	0,881	Valid
item 17	0,834	Valid
item 18	0,772	Valid
item 19	0,682	Valid
item 20	0,823	Valid
item 21	0,852	Valid
item 22	0,812	Valid
item 23	0,934	Valid
item 24	0,933	Valid
item 25	0,688	Valid
item 26	1	Valid

Dilihat dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai r hitung (pearson correlation) > 0,361 sehingga dapat dikatakan valid. Setelah uji validitas selesai, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas instrumen.

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas yaitu instrumen yang dapa dipercaya sebagai alat pengumpul data. Jika instrumen yang digunakan sudah dapat dipercaya (reliabel) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. "sebuah tes mungkin reliabel tetapi tidak valid, sebaliknya sebuah tes yang valid biasanya reliabel" (Suharsimi Arikunto, 2006: 87). Salah satu prosedur untuk mengetahui tingkat reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus *Alpha-Cronbach*, yaitu:

$$r_{11=}\left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1-\frac{\sum a_b^2}{a_t^2}\right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ =jumlah varians butir

a_b^2 = Varians total

(Suharsimi Arikunto, 2002: 239)

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidak adalah jika r lebih besar atau sama dengan 0,60 maka instumen tersebut reliabel. Jika r lebih kecil dari 0,60 maka instrumen tersebut tidak reliabel. Dalam pelaksanaanya, peneliti menggunakan bantuan komputer SPSS versi 16.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan beradasarkan Kinerja (Kenyataan) dan Harapan

No	Indikator	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1.	Kinerja (Kenyataan)	0,941	Reliabel
2.	Harapan	0,973	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada tabel didapat nilai *Cronbach's Alpha* untuk kinerja diperoleh nilai sebesar 0,941 dan nilai untuk harapan sebesar 0,973 yang keseluruhannya lebih besar dari 0,60 sehingga variabel penelitian didalam angket dinyatakan reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengolah data agar dihasilkan suatu kesimpulan yang tepat. Dalam menganalisis data penelitian yang digunakan metode deskriptif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud), tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan), tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan), tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari dimensi *empathy* (empati) .

Pelayanan akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan. Dengan membandingkan jumlah nilai butir hasil kinerja nyata dengan jumlah nilai butir yang diharapkan oleh pasien pada pengukuran kepuasan pasien sesuai dengan masing-masing indikator variabel kepuasan pasien sehingga dapat diketahui pada indikator mana pasien merasa paling puas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Pada Pembahasan berikut ini akan disajikan deskripsi data yang telah diperoleh dalam penelitian. Deskripsi data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan gambaran mengenai karakteristik distribusi skor dan subyek penelitian untuk masing-masing subyek yan diteliti. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan, sedangkan sub variabelnya dilihat dari *tangible* (berwujud)*, reliability* (keandalan)*, responsiveness* (ketanggapan)*, assurance* (jaminan)*, empathy* (empati). Jumlah Responden dalam penelitian ini adalah 100 pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang meliputi pasien kelas I sebanyak 33, kelas II sebanyak 33 dan kelas III sebanyak 34.

Data pada penelitian ini diperoleh dari instrumen berupa angket yang diberikan kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Angket ini bersifat tertutup dengan jumlah butir soal sebanyak 26 butir pernyataan. Masing-masing butir mempunyai rentang skor 1 sampai 5. Penyajian data dilakukan dengan uji deskriptif.

B. Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang sedang menjalani rawat ini selama 2 hari. Hasil dari penyebaran angket sebanyak 100 responden yang meliputi kelas I sebanyak 33, kelas II sebanyak 33, dan kelas III sebanyak 34 didapatkan

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan umur. Untuk melihat secara lebih jelas mengenai karakteristik responden tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	16	15	13	44	44%
Perempuan	17	18	21	56	56%
Jumlah	33	33	34	100	100%

Sumber: Data penelitian, 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas I yaitu laki-laki berjumlah 16 orang, perempuan berjumlah 17 orang. Responden kelas II yaitu laki-laki sebanyak 15 orang, perempuan sebanyak 18 orang. Responden kelas III yaitu laki-laki sebanyak 13 orang, perempuan 21 orang.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin pasien yang menjadi responden yang paling banyak yaitu perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Frekuensi	Presentase
PNS	13	0	0	13	13%
TNI/POLRI	0	0	0	0	0%
Wiraswasta	7	0	0	7	7 %
Buruh	0	8	11	19	19%
Mahasiswa/Pelajar	13	5	0	18	18%
Lain-lain	0	20	23	43	43%
Jumlah	33	33	34	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas I dengan pekerjaan PNS berjumlah 13 orang, TNI/POLRI 0, Wiraswasta sebanyak 7 orang, Buruh sebanyak 0, Mahasiswa/Pelajar sebanyak 13 orang dan lain-lain sebanyak 0. Responden kelas II dengan pekerjaan PNS berjumlah 0, TNI/POLRI sebanyak 0,Wiraswasta sebanyak 0, Buruh sebanyak 8 orang, mahasiswa/pelajar sebanyak 5 dan lain-lain sebanyak 20 orang. Responden kelas III dengan pekerjaan PNS sebanyak 0, TNI/POLRI sebanyak 0, Wiraswasta sebanyak 0, Buruh sebanyak 11, mahasiswa sebanyak 0, dan lain-lain sebanyak 23.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan pasien yang menjadi responden yang paling banyak adalah pasien dengan pekerjaan lain-lain.

c. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pendidkan disajikan pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pendidikan

Pendidikan	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Frekuensi	Presentase
SD	0	10	9	19	19%
SMP	0	11	5	16	16%
SMA	13	10	10	33	33%
Akademi	6	2	0	8	8%
Sarjana	14	0	0	14	14%
Lain-lain	0	0	10	10	10%
Jumlah	33	33	34	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2006

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas I dengan pendidikan SD sebanyak 0, SMP sebanyak 0, SMA sebanyak 13 orang, Akademi sebanyak 6 orang, Sarjana sebanyak 14, dan lain-lain sebanyak 0 . Responden kelas II dengan pendidikan SD sebanyak 10 orang, SMP sebanyak 11 orang, SMA sebanyak 10 orang, Akademi sebanyak 2 , Sarjana sebanyak 0, dan lain-lain sebanyak 0 . Responden kelas III dengan pendidikan SD sebanyak 9 orang, SMP sebanyak 5 orang, SMA sebanyak 10 orang, Akademi sebanyak 0 , sarjana sebanyak 0, dan lain-lain sebanyak 10 orang.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui jenis pendidikan yang menjadi responden yang paling banyak adalah pasien dengan Pendidikan SMA.

d. Karakteristik responden berdasarkan umur

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Umur

Umur	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Frekuensi	Presentase
<20 tahun	5	3	7	15	15%
20-29 tahun	6	2	5	13	13%
30-39 tahun	9	3	6	18	18%
40-49 tahun	10	3	0	13	13%
>50 tahun	3	22	16	41	41%
Jumlah	33	33	34	100	100%

Sumber: Data Penelitian, 2016

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas I dengan umur <20 tahun sebanyak 5 orang, 20-29 tahun sebanyak 6 orang, 30-39 sebanyak 9 orang, 40-49 tahun sebanyak 10 orang, >50 tahun sebanyak 3 orang. Responden kelas II dengan umur <20 tahun sebanyak 3 orang, 20-29 tahun sebanyak 2 orang, 30-39 sebanyak 3 orang, 40-49 tahun sebanyak 3 orang, >50 tahun sebanyak 22 orang . Responden kelas II dengan umur <20 tahun sebanyak 7 orang, 20-29 tahun sebanyak 5 orang, 30-39 sebanyak 6 orang, 40-49 tahun sebanyak 0 orang, >50 tahun sebanyak 16 orang.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pasien yang paling banyak adalah pasien yang berumur lebih dari 50 tahun.

C. Analisi Data

Teknik analisis kepuasan pasien uji deskriptif sub variabel dari indikator kinerja/kenyataan dan indikator harapan. Tujuan dari uji deskriptif adalah untuk menggambarkan data penelitian secara sistematis. Hasil deskriptif dapat dilihat pada tabel 14 diibawah ini:

Tabel 14. Hasil Uji deskriptif Kenyataan/Kinerja pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta Kelas I

Sub Variabel	**N**	**Range**	**Min**	**Max**	**Sum**	**Mean**	**Std. Deviation**	**Variance**
Tangible	17	40	110	150	2308	135.76	11.81	139.6
Reliability	4	2	153	151	608	152	0.816	0.666
Responsiveness	1	0	151	151	151	151	0	0
Assurance	3	13	153	140	444	148	7	49
Empathy	1	0	145	145	145	151	0	0
Valid N(Litswise)	26							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit AtTurots Al-Islamy Yogyakarta sesuai kenyataan atau kinerja memiliki soal 26. *Range* tertinggi yaitu sub variabel *Tangible*. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variable *reliability* dan *responsiveness* . Nilai *minimum* adalah *tangible*. Untuk *sum* atau jumlah nilai sub variabel *tangible* adalah 2308, *reliability* 608, r*esponsiveness* 151, *assurance* 444, dan *empathy* adalah 145. *Mean* tertinggi adalah sub variabel *reliability*, sedangkan yang terendah adalah sub variabel *tangible*. Sub variabel *tangible* memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel *responsiveness* dan *empathy* memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi sub variabel *tangible*. Hasil uji deskriptif kenyataan/kinerja pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas II dapat dilihat dari tabel 15 dibawah ini:

Tabel 15. Hasil Uji deskriptif Kenyataan/Kinerja pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta Kelas II

Sub Variabel	N	Range	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Tangible	17	23	133	150	2432	143.05	4.00	16.05
Reliability	4	3	149	152	602	150.5	1.73	3
Responsiveness	1	0	147	147	147	147	0	0
Assurance	3	15	137	152	439	146.3	8.14	66.33
Empathy	1	0	140	140	140	140	0	0
Valid N(Litswise)	26							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit AtTurots Al-Islamy Yogyakarta sesuai kenyataan atau kinerja memiliki soal 26. *Range* tertinggi yaitu sub variabel *tangible*. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variable *reliability dan assurance.* Nilai *minimum* adalah *tangible*. Untuk *sum* atau jumlah nilai sub variabel *tangible* adalah 2432, *reliability* 602, r*esponsiveness* 147, *assurance* 439, dan *empathy* adalah 140. *Mean* tertinggi adalah sub variabel *reliability,* sedangkan yang terendah adalah sub variabel *empahty*. Sub variabel *reliability* memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel *empathy* memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi sub variabel *assurance*. Hasil uji deskriptif kenyataan/kinerja pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas III dapat dilihat pada tabel 16 dibawah ini:

Tabel 16. Hasil Uji deskriptif Kenyataan/Kinerja pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas III

Sub Variabel	**N**	**Range**	**Min**	**Max**	**Sum**	**Mean**	**Std. Deviation**	**Variance**
Tangible	17	11	141	152	2503	147.23	3.05	9.31
Reliability	4	4	147	151	599	149.75	1.89	3.58
Responsiveness	1	0	151	151	151	151	0	0
Assurance	3	18	133	151	432	144	9.64	93
Empathy	1	0	138	138	138	138	0	0
Valid N(Litswise)	26							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit AtTurots Al-Islamy Yogyakarta sesuai kenyataan atau kinerja memiliki soal 26. *Range* tertinggi yaitu sub variabel *assurance*. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variable *tangible* dan yang *minimum* adalah *assurance.* Untuk *sum* atau jumlah nilai sub variabel *tangible* adalah 2503, *reliability* 599, r*esponsiveness* 151, *assurance* 432, dan *empathy* adalah 138. *Mean* tertinggi adalah sub variabel *responsiveness*, sedangkan yang terendah adalah sub variabel *empathy*. Sub variabel *responsiveness* memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel *empathy* memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi sub variabel *assurance*.

Selanjutnya akan disajikan tabel uji deskriptif harapan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang dapat dilihat pada tabel 17 dibawah ini:

Tabel 17. Hasil Uji deskriptif Harapan pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit AtTurots Al-Islamy Yogyakarta Kelas I

Sub Variabel	**N**	**Range**	**Min**	**Max**	**Sum**	**Mean**	**Std. Deviation**	**Variance**
Tangible	17	13	136	149	2459	144.64	4.09	16.74
Reliability	4	6	145	151	587	146.75	2.87	8.25
Responsiveness	1	0	151	151	151	151	0	0
Assurance	3	3	148	151	449	149.67	1.52	2.33
Empathy	1	0	151	151	151	151	0	0
Valid	26							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sesuai harapan memiliki soal 26. *Range* tertinggi yaitu sub variabel *tangible*. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variable *reliability, responsiveness, assurance dan empathy.* Nilai *minimum* adalah t*angible.* Untuk *sum* atau jumlah nilai sub variabel *tangible* adalah 2459, *reliability* 587, *responsiveness* 151, *assurance* 449, dan *empathy* adalah 151. *Mean* tertinggi adalah sub variabel *responsiveness* dan *empathy*, sedangkan yang terendah adalah sub variabel *tangible*. Sub variabel *tangible* memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel *responsiveness* dan *empathy* memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi sub variabel *tangible*. Selanjutnya hasil uji deskriptif harapan pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas II dapat dilihat dari tabel 18 dibawah ini:

Tabel 18. Hasil Uji deskriptif Harapan pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At Turots Al-Islamy Yogyakarta Kelas II

Sub Variabel	**N**	**Range**	**Min**	**Max**	**Sum**	**Mean**	**Std. Deviation**	**Variance**
Tangible	17	34	116	150	2332	137.17	11.00	121.02
Reliability	4	2	144	146	578	144.5	1	1
Responsiveness	1	0	147	147	147	147	0	0
Assurance	3	1	145	146	437	145.67	0.57	0.33
Empathy	1	0	148	148	148	148	0	0
Valid	26							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sesuai harapan memiliki soal 26. *Range* tertinggi yaitu sub variabel *tangible*. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variable *tangible* dan yang *minimum* adalah t*angible.* Untuk *sum* atau jumlah nilai sub variabel *tangible* adalah 2332, *reliability* 578, *responsiveness* 147, *assurance* 437, dan *empathy* adalah 148. *Mean* tertinggi adalah sub variabel *empathy*, sedangkan yang terendah adalah sub variabel *tangible*. Sub variabel *tangible* memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel *responsiveness* dan *empathy* memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi sub variabel *tangible*.

Dibawah ini akan disajikan hasil uji deskriptif harapan pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas III pada tabel 19 sebagai berikut:

Tabel 19. Hasil Uji deskriptif Harapan pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kelas III

Sub Variabel	**N**	**Range**	**Min**	**Max**	**Sum**	**Mean**	**Std. Deviation**	**Variance**
Tangible	17	29	127	156	2436	143.29	8.65	74.64
Reliability	4	3	145	148	584	146	1.41	2
Responsiveness	1	0	148	148	148	148	0	0
Assurance	3	3	146	149	444	148	1.73	1
Empathy	1	0	149	149	149	149	0	0
Valid	26							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sesuai harapan memiliki soal 26. *Range* tertinggi yaitu sub variabel *tangible*. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variable *tangible* dan yang *minimum* adalah t*angible.* Untuk *sum* atau jumlah nilai sub variabel *tangible* adalah 2436, *reliability* 1746, *responsiveness* 148, *assurance* 444, dan *empathy* adalah 149. *Mean* tertinggi adalah sub variabel *empathy*, sedangkan yang terendah adalah sub variabel *tangible*. Sub variabel *tangible* memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel *responsiveness* dan *empathy* memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi sub variabel *tangible*.

Sebelum data diuraiakan, lebih jelasnya melihat rata-rata dari masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta pada tabel 20 dibawah ini:

Tabel 20. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Tangible* (Berwujud) Kelas I

No	***Tangible***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
1.	Makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup	142	148	4.3	4.48
2.	Makanan yang dihidangkan dapat menggugah selera dan diberi hiasan	117	136	3.55	4.12
3.	Nasi dalam keadaan putih dan bersih	139	148	4.21	4.48
4.	Lauk dan sayur dalam keadaan bersih	145	149	4.39	4.52
5.	Lauk dan sayur yang dihidangkan bervariasi, berbeda dengan keadaan sebelumnya	142	146	4.3	4.42
6.	Aroma makanan sedap dan menggugah selera	124	142	3.76	4.30
7.	Nasi yang dihidangkan dalam keadaan hangat	134	147	4.06	4.45
8.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam keadaan hangat	145	147	4.39	4.45
9.	Bubur yang dihidangkan dalam keadaan hangat	132	146	4	4.42
10.	Olahan lauk yang dihidangkan enak	127	143	3.85	4.33
11.	Sayur yang dihidangkan enak	127	140	3.85	4.24
12.	Bubur yang dihidangkan gurih	110	136	3.33	4.12
13.	Porsi sayur, lauk, nasi sesuai dengan ukuran atau kebutuhan pasien	138	146	4.18	4.42
14.	Minuman yang dihidangkan dalam keadaan hangat	142	146	4.3	4.42
15.	Dalam penyajian makanan disediakan piring, sendok, mangkuk dan gelas	138	143	4.18	4.33
16.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai seragam	151	149	4.58	4.52
17.	Gelas minum selalu diberi tutup	155	147	4.7	4.45
	Rata-Rata $(\bar{\bar{X}})$, $(\bar{\bar{Y}})$			4.11	4.38

Sumber: Hasil Kuesioner

Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *reliability* (keandalan) kelas I dapat dilihat dari tabel 21 dibawah ini:

Tabel 21. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Reliability* (Keandalan) Kelas I

No	***Reliability***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
18.	Makan pagi disajikan pada pukul 07.00-08.30	152	146	4.61	4.42
19.	Makan siang disajikan pada pukul 11.30-12.00	152	145	4.61	4.39
20.	Makan malam disajikan pada pukul 16.30-17.00	153	145	4.64	4.39
21.	Pelayanan dengan tepat dan benar	151	151	4.58	4.58
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.60	4.44

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja dan harapan dilihat dari reliability (kenadalan) memperoleh nilai kenyataan 4.61, 4.61, 4.64 dan 4.58 sedangkan harapannya 4.42, 4.39, 4.39, dan 4.58.

Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) kelas I dapat dilihat dari tabel 22 dibawah ini:

Tabel 22. Perhitungan Rata-rata dari penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Responsiveness* (Ketanggapan) Kelas I

No	***Responsiveness***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
22.	Petugas selalu bertindak cepat/sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien	151	151	4.58	4.58
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.58	4.58

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata kenyataan 4.58 dan rata-rata harapan 4.58. Selanjutnya perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *assurance* (jaminan) kelas I dapat dilihat dari tabel 23 sebagai berikut:

Tabel 23 . Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Assurance* (Jaminan) Kelas I

No	***Assurance***	**Kenyataan**	**Harapan**	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
23.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	140	148	4.24	4.48
24.	petugas bersikap ramah atau selalu menyapa terhadap pasien saat pelayanan makanan	151	151	4.58	4.58
25.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan makanan	153	150	4.64	4.55
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.48	4.53

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata kenyataan memperoleh 4.24, 4.58 dan 4.64 sedangkan harapan 4.48, 4.58, dan 4.55. Selanjutnya perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *empathy* (empati) kelas I dapat dilihat dari tabel 24 dibawah ini:

Tabel 24. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Empathy* (empati) Kelas I

No	***Empathy***	***Kenyataan***	***Harapan***	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
26.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien khususnya dalam hal makanan	145	151	4.39	4.57
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.39	4.57

Selanjutnya perhitungan hasil rata-rata setiap sub variabel kelas I dapat dilihat dari tabel 25 sebagai berikut:

Tabel 25. Rata-rata setiap sub variabel Kelas I

No	Sub Variebel	Kenyataan	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	*Tangible*	69.93	74.51	4.11	4.38
2.	*Reliability*	18.42	17.78	4.60	4.45
3.	*Responsiveness*	4.58	4.58	4.58	4.58
4.	*Assurance*	13.45	13.60	4.48	4.53
5.	*Empathy*	4.39	4.57	4.39	4.57

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien kelas I dilihat dari *tangible* menunjukkan tidak puas karena harapan lebih besar dari pada kenyataan. Diihat dari *reliability* menunjukkan puas karena kenyataan lebih besar dari pada harapan. Dilihat dari *responsiveness* menunjukkan puas karena kenyataan dan harapannya sama. Dilihat dari *assurance* menujukkan tidak puas karena kenyataan lebih kecil dari harapan. Dilihat dari empathy menujukkan tidak puas karena kenyataan lebih kecil dari harapan.

Selanjutnya akan disajikan perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan kepuasan pasien dilihat dari *tangible* (berwujud) kelas II pada tabel 26 dibawah ini:

Tabel 26. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Tangible* (Berwujud) Kelas II

No	***Tangible***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
1.	Makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup	150	144	4.55	4.36
2.	Makanan yang dihidangkan dapat menggugah selera dan diberi hiasan	133	116	4.03	3.52
3.	Nasi dalam keadaan putih dan bersih	143	143	4.33	4.33
4.	Lauk dan sayur dalam keadaan bersih	145	150	4.39	4.55
5.	Lauk dan sayur yang dihidangkan bervariasi, berbeda dengan keadaan sebelumnya	141	143	4.27	4.33
6.	Aroma makanan sedap dan menggugah selera	139	124	4.21	3.76
7.	Nasi yang dihidangkan dalam keadaan hangat	146	138	4.42	4.18
8.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam keadaan hangat	146	141	4.42	4.27
9.	Bubur yang dihidangkan dalam keadaan hangat	146	139	4.42	4.21
10.	Olahan lauk yang dihidangkan enak	141	126	4.27	3.82
11.	Sayur yang dihidangkan enak	143	124	4.33	3.76
12.	Bubur yang dihidangkan gurih	140	119	4.24	3.61
13.	Porsi sayur, lauk, nasi sesuai dengan ukuran atau kebutuhan pasien	143	141	4.33	4.27
14.	Minuman yang dihidangkan dalam keadaan hangat	142	140	4.3	4.21
15.	Dalam penyajian makanan disediakan piring, sendok, mangkuk dan gelas	140	145	4.24	4.39
16.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai seragam	146	149	4.42	4.52
17.	Gelas minum selalu diberi tutup	148	150	4.48	4.55
	Rata-Rata $(\bar{\bar{X}})$, $(\bar{\bar{Y}})$			4.33	4.15

Sumber: Hasil Kuesioner

Setelah perhitungan rata-rata yang dilihat dari *tangible*, langkah selanjutnya perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari reliability kelas II pada tabel 27 dibawah ini:

Tabel 27. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Reliability* (Keandalan) Kelas II

No	***Reliability***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
18.	Makan pagi disajikan pada pukul 07.00-08.30	152	144	4.61	4.36
19.	Makan siang disajikan pada pukul 11.30-12.00	152	144	4.61	4.36
20.	Makan malam disajikan pada pukul 16.30-17.00	149	144	4.52	4.36
21.	Pelayanan dengan tepat dan benar	149	146	4.52	4.42
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.56	4.37

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata penilaian kinerja/kenyataan adalah 4.61, 4.61, 4.52, 4.52 sedangkan rata-rata harapannya adalah 4.36, 4.36, 4.36 dan 4.37. Langkah selanjutnya adalah perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) Kelas II pada tabel 28 dibawah ini:

Tabel 28. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Responsiveness* (Ketanggapan) Kelas II

No	***Responsiveness***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
22.	Petugas selalu bertindak cepat/sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien	147	147	4.45	4.45
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.45	4.45

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata kenyataan memperoleh 4.45, sedangkan rata-rata harapan adalah 4.45. Selanjutnya

perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *assurance* (jaminan) kelas II pada tabel 29 dibawah ini:

Tabel 29 . Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Assurance* (Jaminan) Kelas II

No	***Assurance***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
23.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	137	146	4.15	4.42
24.	petugas bersikap ramah atau selalu menyapa terhadap pasien saat pelayanan makanan	150	145	4.55	4.39
25.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan makanan	152	146	4.61	4.42
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.43	4.41

Berdasarkan tabel diatas dapat dilhat bahwa rata-rata kenyataan memeperoleh 4.15, 4.55, dan 4.61, sedangkan rata-rata harapannya adalah 4.42, 4.39 dan 4.42. Selanjutnya perhitungan Rrta-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *empathy* (empati) Kelas II pada tabel 30 dibawah ini:

Tabel 30. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Empathy* (Empati) Kelas II

No	***Empathy***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
26.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien khususnya dalam hal makanan	140	148	4.24	4.52
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.24	4.52

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata kenyataan memeproleh nilai 4.24 sedangkan harapannya adalah 4.52. Langkah selanjutnya

adalah perhitungan rata-rata Hasil setiap sub variabel dapat dilihat dari tabel 31 dibawah ini:

Tabel 31. Rata-rata setiap sub variabel Kelas II

No	Sub Variebel	Kenyataan	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	*Tangible*	73.69	70.67	4.33	4.15
2.	*Reliability*	18.24	17.51	4.56	4.37
3.	*Responsiveness*	4.45	4.45	4.45	4.45
4.	*Assurance*	13.30	13.24	4.43	4.41
5.	*Empathy*	4.24	4.52	4.24	4.52

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien kelas II dilihat dari *tangible* menunjukkan puas karena kenyataan lebih besar dari harapan. Diihat dari *reliability* menunjukkan tidak puas karena kenyataan lebih kecil dari harapan. Dilihat dari *responsiveness* menunjukkan puas karena kenyataan dan harapannya sama. Dilihat dari *assurance* menujukkan puas karena kenyataan lebih besar dari harapan. Dilihat dari empathy menujukkan tidak puas karena kenyataan lebih kecil dari harapan.

Setelah diketahui rata-rata kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien kelas II, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien kelas III. Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *tangible* (berwujud) kelas III dapat dilihat dari tabel 32 dibawah ini:

Tabel 32. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Tangible* (Berwujud) Kelas III

No	***Tangible***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
1.	Makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup	152	145	4.47	4.26
2.	Makanan yang dihidangkan dapat menggugah selera dan diberi hiasan	141	127	4.15	3.74
3.	Nasi dalam keadaan putih dan bersih	150	150	4.41	4.41
4.	Lauk dan sayur dalam keadaan bersih	151	151	4.44	4.44
5.	Lauk dan sayur yang dihidangkan bervariasi, berbeda dengan keadaan sebelumnya	148	144	4.35	4.24
6.	Aroma makanan sedap dan menggugah selera	144	136	4.24	4
7.	Nasi yang dihidangkan dalam keadaan hangat	150	152	4.41	4.47
8.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam keadaan hangat	149	151	4.38	4.44
9.	Bubur yang dihidangkan dalam keadaan hangat	148	147	4.35	4.32
10.	Olahan lauk yang dihidangkan enak	146	138	4.29	4.06
11.	Sayur yang dihidangkan enak	146	134	4.29	3.94
12.	Bubur yang dihidangkan gurih	148	136	4.35	4
13.	Porsi sayur, lauk, nasi sesuai dengan ukuran atau kebutuhan pasien	149	142	4.38	4.18
14.	Minuman yang dihidangkan dalam keadaan hangat	143	141	4.21	4.15
15.	Dalam penyajian makanan disediakan piring, sendok, mangkuk dan gelas	143	131	4.21	3.85
16.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai seragam	147	156	4.32	4.59
17.	Gelas minum selalu diberi tutup	148	155	4.35	4.56
	Rata-Rata $(\bar{\bar{X}})$, $(\bar{\bar{Y}})$			4.33	4.21

Sumber: Hasil Kuesioner

Selanjutnya perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *reliability* (keandalan) Kelas III pada tabel 33 dibawah ini:

Tabel 33. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Reliability* (Keandalan) Kelas III

No	***Reliability***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
18.	Makan pagi disajikan pada pukul 07.00-08.30	151	146	4.44	4.29
19.	Makan siang disajikan pada pukul 11.30-12.00	151	145	4.44	4.26
20.	Makan malam disajikan pada pukul 16.30-17.00	150	145	4.41	4.26
21.	Pelayanan dengan tepat dan benar	147	148	4.32	4.35
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.40	4.29

Berdasarkan tabel diatas dapat dilhat bahwa rata-rata kenyataan memperoleh nilai 4.44, 4.44, 4.41, dan 4.32, sedangkan rata-rata harapannya adalah 4.29, 4.26, 4.26, dan 4.35. Langkah selanjutnya adalah perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *responsiveness* kelas III dapat dilihat dari tabel 34 dibawah ini:

Tabel 34. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Responsiveness* (Ketanggapan) Kelas III

No	***Responsiveness***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
22.	Petugas selalu bertindak cepat/sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien	151	148	4.44	4.35
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.44	4.35

Berdasarkan tabel diatas dapat dilhat bahwa rata-rata kenyataan memperoleh 4.44 dan rata-rata harapannya 4.35. Selanjutnya perhitungan rata-rata

dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *assurance* (jaminan) kelas III dapat dilhat pada tabel 35 dibawah ini:

Tabel 35 . Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Assurance* (Jaminan) Kelas III

No	***Assurance***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
23.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	133	146	3.91	4.25
24.	petugas bersikap ramah atau selalu menyapa terhadap pasien saat pelayanan makanan	151	149	4.44	4.38
25.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan makanan	148	149	4.35	4.38
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.23	4.35

Berdasarkan tabel diatas dapat dilhat bahwa rata-rata kenyataan memperoleh 3.91, 4.44 dan 4.35, sedangkan rata-rata harapannya adalah 4.25, 4.38 dan 4.38. Selanjutnya perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja/kenyataan dan harapan pada kepuasan pasien dilihat dari *empathy* (empati) Kelas III dapat dilihat pada tabel 36 dibawah ini:

Tabel 36. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja/Kenyataan dan Harapan pada Kepuasan Pasien dilihat dari *Empathy* (Empati) Kelas III

No	***Empathy***	Kenyataan	Harapan	$\bar{x}$	$\bar{Y}$
26.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien khususnya dalam hal makanan	138	149	4.06	4.38
	Rata-Rata ($\bar{\bar{X}}$), ($\bar{\bar{Y}}$)			4.06	4.38

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata kenyataan adalah 4.06, sedangkan rata-rata harapannya adalah 4.38. Langkah selanjutnya adalah perhitungan rata-rata setiap sub variabel dapat dilihat dari 37 dibawah ini:

Tabel 37. Rata-rata setiap sub variabel Kelas III

No	Sub Variebel	Kenyataan	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	*Tangible*	73.61	71.64	4.33	4.21
2.	*Reliability*	17.61	17.16	4.40	4.29
3.	*Responsiveness*	4.4	4.35	4.40	4.35
4.	*Assurance*	12.70	13.05	4.23	4.35
5.	*Empathy*	4.06	4.38	4.06	4.38

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien kelas III dilihat dari *tangible* menunjukkan puas karena kenyataan lebih besar dari harapan. Diihat dari *reliability* menunjukkan puas karena kenyataan lebih besar dari harapan. Dilihat dari *responsiveness* menunjukkan puas karena kenyataan lebih besar harapan. Dilihat dari *assurance* menujukkan tidak puas karena kenyataan lebih kecil dari harapan. Dilihat dari *empathy* menujukkan tidak puas karena kenyataan lebih kecil dari harapan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi penelitian di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta lebih tepatnya di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Responden yang dipilih adalah pasien rawat inap kelas VIP/I, kelas II, kelas III di rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Responden sebanyak 100 pasien dengan kelas VIP/I sebanyak 33 pasien, kelas II sebanyak 33 pasien, kelas III sebanyak 34 pasien dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia.

Penelitian ini membahas faktor-faktor yang memepengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan makanan di rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yang mempengaruhi kepuasan

pasien berperan positif pada variabel pelayanan makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Hasil tersebut dapat dibuktikan dengan hasil uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa semua nilai *cornbach's alpha*/koefisien alpha dari masing-masing faktor, lebih besar dari 0,6 sehingga semua faktor dikatakan reliabel. Besarnya *cornbach's alpha*/koefisien alpha dapat dilihat di tabel 8 pada bab III tentang hasil uji reliabilitas instrumen penelitian.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2000: 434).

Menurut J.Supranto, (2001: 227) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih cepat dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sait At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Sub variabel atau dimensi dalam pelayanan makanan ada 5 yaitu *tangible* (berwujud)*, reliability* (keandalan)*, responsiveness* (ketanggapan)*, assurance* (jaminan)*, empathy* (empati)*.* Sesuai dengan Gerson (2006) seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya harapan terpenuhi atau melebihi harapannya.

Kepuasan pasien di rumah sakit At-Turots Al-Islamy dilihat dari dimensi:

a. *Tangible* (berwujud)

Kepuasan pasien Kelas I dilihat dari *tangible* (berwujud) menunjukkan tidak puas karena rata-rata kenyataan 4.11 dan rata-rata harapan 4.38 itu berarti kenyataan lebih kecil dari harapan pasien. Kepuasan pasien kelas II dilihat dari *tangible* (berwujud) menujukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.33 dan rata-rata harapan 4.15 itu berarti kenyataan lebih besar dari harapan. Kepuasan pasien kelas III dilihat dari *tangible* (berwujud) menujukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.33 dan rata-rata harapan 4.21 itu berarti kenyataan lebih besar dari harapan. Pelayanan makanan yang termasuk dalam *tangible* (berwujud) antara lain adalah makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup, makanan yang dihidangkan dapat menggugah selera, nasi dalam keadaan putih dan bersih, lauk dan sayur dalam keadaaan bersih, lauk dan sayur yang dihidangkan bervariasi berbeda dengan dengan keadaan sebelumnya, aroma makanan sedap dan menggugah selera, nasi yang dihidangkan dalam keadaan hangat, sayur dan lauk yang dihidangkan dalam keadaan hangat, bubur yang dihidangkan dalam keadaan hangat, olahan lauk yang dihidangkan enak, bubur yang dihidangkan gurih, porsi sayur, lauk, nasi sesuai dengan ukuran dan kebutuhan pasien, minuman yang dihidangkan dalam keadaan hangat, dalam penyajian makanan disediakan piring, sendok, mangkuk dan gelas, petugas berpakaian rapid an bersih sesuai seragam, gelas minum selalu diberi tutup.

b. *Reliability* (keandalan)

Kepuasan pasien kelas I dilihat dari *reliability* (keandalan) menunjukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.60 dan rata-rata harapan 4.45 itu berarti kenyataan lebih besar dari harapan pasien. Kepuasan pasien kelas II dilihat dari *reliability* (keandalan) menujukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.56 dan rata-rata harapan 4.37 itu berarti kenyataan lebih besar dari harapan. Kepuasan pasien kelas III dilihat dari *reliability* (keandalan) menujukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.40 dan rata-rata harapan 4.29 itu berarti kenyataan lebih besar dari harapan. Sehingga pihak manjemen Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta perlu mempertahankan pelayanan makanan di rumah sakit agar pasien tetap merasa puas. Pelayanan makanan yang termasuk dalam *reliability* (keandalan) antara lain adalah makan pagi disajikan pada pukul 07.00-08.30, makan siang disajikan pada pukul 11.30-12.00, makan malam disajikan pada pukul 16.30-17.00, Pelayanan dengan tepat dan benar.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kepuasan pasien kelas I dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.58 dan rata-rata harapan 4.58 itu berarti kenyataan sama dengan harapan pasien. Kepuasan pasien kelas II dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.45 dan rata-rata harapan 4.45 itu berarti kenyataan sama dengan harapan pasien. Kepuasan pasien kelas III dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan puas karena rata-rata kenyataan 4.40 dan rata-rata harapan 4.35 itu berarti

kenyataan lebih besar dari harapan pasien. Sehingga pihak manjemen Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta perlu mempertahankan pelayanan makanan di rumah sakit agar pasien tetap merasa puas. Pelayanan makanan yang termasuk dalam *responsiveness* (ketanggapan) adalah Petugas selalu bertindak cepat/sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien.

d. *Assurance* (jaminan)

Kepuasan pasien kelas I dilihat dari *assurance* (jaminan) menunjukkan hasilnya tidak puas karena rata-rata kenyataan 4.48 dan rata-rata harapan 4.53 itu berarti kenyataan lebih kecil dari harapan pasien. Kepuasan pasien kelas II dilihat dari *assurance* (jaminan) menunjukkan hasilnya puas karena rata-rata kenyataan 4.43 dan rata-rata harapan 4.41 itu berarti kenyataan lebih besar dari harapan pasien. Kepuasan pasien kelas III dilihat dari *assurance* (jaminan) menunjukkan hasilnya tidak puas karena rata-rata kenyataan 4.23 dan rata-rata harapan 4.35 itu berarti kenyataan lebih kecil dari harapan pasien. Sehingga pihak manjemen Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan makanan di rumah sakit agar pasien merasa puas. Pelayanan makanan yang termasuk dalam *assurance* (jaminan) adalah Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan, petugas bersikap ramah atau selalu menyapa terhadap pasien saat pelayanan makanan, Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan makanan.

e. *Empathy* (empati)

Kepuasan pasien kelas I dilihat dari *empathy* (empati) menunjukkan hasilnya tidak puas karena rata-rata kenyataan 4.39 dan rata-rata harapan 4.57 itu berarti kenyataan lebih kecil dari harapan pasien. Kepuasan pasien kelas II dilihat dari *empathy* (empati) menunjukkan hasilnya tidak puas karena rata-rata kenyataan 4.24 dan rata-rata harapan 4.52 itu berarti kenyataan lebih kecil dari harapan pasien. Kepuasan pasien kelas III dilihat dari *empathy* (empati) menunjukkan hasilnya tidak puas karena rata-rata kenyataan 4.06 dan rata-rata harapan 4.38 itu berarti kenyataan lebih kecil dari harapan pasien. Sehingga pihak manjemen Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan makanan di rumah sakit agar pasien merasa puas. Pelayanan makanan yang termasuk dalam *empathy* (empati) adalah petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien khususnya dalam hal makanan.

Dengan demikian bahwa harapan pasien harus diimbangi dengan kinerja yang ada dalam suatu rumah sakit terutama dalam hal pelayanan makanan di rumah sakit dan dikatakan puas jika harapan dan kenyataan sama atau lebih besar, dikatakan tidak puas apabila harapan lebih besar daripada kenyataan. Hal ini diperkuat dengan penelitian Rahadi Fitria Nova (2010) hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat *gap/* tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang

diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) dapat diterima dan hipotesis nihil (Ho) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1.989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R2 sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.Penelitian Irene Bayu P (2014) dengan hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari pelayanan di waduk Gajah Mungkur berada pada kecenderungan negatif, tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari produk makanan di Waduk Gajah Mungkur berada di kecenderungan negatif. Penelitian Indah Sari (2007) hasil penelitian bahwa kepuasan pasien memperoleh hasil memuaskan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapat *mean* dari sub variabel yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yoyakarta dilihat dari *tangible* (berwujud) kelas I menunjukkan tidak puas, kelas II puas, dan kelas III puas.
2. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yoyakarta dilihat dari *reliability* (keandalan) kelas I menunjukkan puas, kelas II puas, dan kelas III puas.
3. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yoyakarta dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) kelas I menunjukkan puas, kelas II puas, dan kelas III puas.
4. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yoyakarta dilihat dari *assurance* (jaminan) kelas I menunjukkan tidak puas, kelas II puas, dan kelas III tidak puas.
5. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-turots Al-Islamy Yoyakarta dilihat dari *empathy* (empati) kelas I menunjukkan tidak puas, kelas II tidak puas, dan kelas III tidak puas.

B. Implikasi

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya bisa dilihat dari *tangible* (berwujud)*, reliability* (keandalan)*, responsiveness* (ketanggapan)*, assurance* (jaminan)*,* dan *empathy* (empati). Pihak rumah sakit yang dapat memperhatikan hal-hal tersebut maka akan mendapatkan dampak positif. Kinerja rumah sakit yang berorientasi kepada pasien perlu dipertahankan baik dari segi pelayanan makanan yang harus dilakukan semaksimal mungkin. Kinerja tersebut harus dilkakukan secara konsisten sehingga memberi kepuasan bagi pasien dan pihak rumah sakit mendapat keuntungan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan saat mulai penyusunan sampai hasil akhir, keterbatasannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pelayanan makanan di rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang dilihat dari *tangible* (berwujud)*, reliability* (keandalan)*, responsiveness* (ketanggapan)*, assurance* (jaminan)*,* dan *empathy* (empati).
2. Instrumen penelitian hanya menggunakan angket yang bersifat tertutup sehingga jawaban responden terbatas pada pilihan jawaban yang disediakan diangket sehingga tidak dapat mengunggap jawaban responden lebih mendalam.
3. Peneitian ini hanya terbatas pada waktu yang singkat sehingga data yang dihasilkan mungkin tidak berlaku untuk jangka panjang.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Dilihat dari *tangible* (berwujud) maka pihak rumah sakit At-Turots A-Islamy Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan makanan karena pasien masih merasa belum puas.
2. Dilihat dari *reliability* (keandalan) maka pihak rumah sakit At-Turots A-Islamy Yogyakarta perlu mempertahankan pelayanan makanan karena pasien masih sudah puas.
3. Dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan) maka pihak rumah sakit At-Turots A-Islamy Yogyakarta perlu mempertahankan pelayanan makanan karena pasien masih sudah puas.
4. Dilihat dari *assurance* (jaminan) maka maka pihak rumah sakit At-Turots A-Islamy Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan makanan karena pasien masih belum puas.
5. Dilihat dari dari aspek *empathy* (empati) maka maka pihak rumah sakit At-Turots A-Islamy Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan makanan karena pasien masih belum puas.

DAFTAR PUSTAKA

Cecep Tribowo, S.Kep. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Chriswardani Suryawati . (2006). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian) = Hospital Patient's Satisfaction (Theoretical Review And Its Application In Research)*. JMPK Vol.07 (04), hal:191

Depkes RI. (2003). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta

Duwi Priyatno. (2009). *5 jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset

Endang Mulyatiningsih, (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*. Yogyakarta: UNY Press

Fandy Tjiptono. (1997). *Stategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset

Fandy Tjiptono. (2001). Pemasaran Jasa. Jawa Timur: Bayumedia Publishing

http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BAB_II.pdf. pada tanggal 20 Maret 2016, jam 15.00 WIB

http://rsuat-turotsal-islamyyogyakarta.co.id/. pada tanggal 22 November 2015, jam 13.30 WIB

Indah Sari. (2007). *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Makananan kelas I/II di Ruang Rawat Inap IRD lantai I dan II RSUD Dr. Suetomo Surabaya*. Skripsi. UNNES

Irene Bayu P. (2014). *Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan dan Produk Makanan di Objek Wisata Waduk Gajah Mungkur Kabupaten Imogiri*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2003*). Penyusunan Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa*. Jakarta: Balai Pustaka

M. Fais Sastrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika

Moehyi (1992). Penyelenggaraan Makanan institusi dan Jasa Boga. Jakarta:Bharata

Rahadi Fitria Nova. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*

Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Rambat Lupiyoadi. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT.Salemba Embat Patria

Rizqie Auliana, M.kes. (1999). *Gizi dan Pengolahan Pangan*. Yogyakarta: Adicipta Karya Nusa

Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi VI. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

LAMPIRAN 1.
SURAT IJIN PENELITIAN

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276, 289, 292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Website: http://ft.uny.ac.id, email: ft@uny.ac.id, teknik@uny.ac.id

Certificate No. QSC 00592

No : 0765/H34/PL/2016
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

26 April 2016

Yth.
1. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kabupaten Sleman
2 Pimpinan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Makanan di RS. At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Marlina Intani	12511244014	Pend. Teknik Boga	Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu
Nama : Rizqie Auliana, M.Kes
NIP : 19670805 199303 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Bulan Mei 2016 s/d Juli 2016
Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Dr. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :
Ketua Jurusan

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

KANTOR KESATUAN BANGSA

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail: kesbang.sleman@yahoo.com

Sleman, 27 April 2016

Nomor : 070 /Kesbang/1794 /2016
Hal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Bappeda
Kabupaten Sleman
di Sleman

REKOMENDASI

Memperhatikan surat :

Dari	: Wakil Dekan I FT UNY
Nomor	: 0765/H34/PL/2016
Tanggal	: 26 April 2016
Perihal	: Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan rekomendasi dan tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dengan judul "**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA**" kepada:

Nama	: Marlina Intani
Alamat Rumah	: Gondangan, Kregolan Rt 005/014, Margomulyo, Seyegan
No. Telepon	: 089624995799
Universitas / Fakultas	: UNY/FT
NIM / NIP	: 1251144014
Program Studi	: S1
Alamat Universitas	: Karangmalang Yogyakarta
Lokasi Penelitian	: RS. At-Turots Al-Islamy, Yogyakarta
Waktu	: 27 April - 27 Juni 2016

Yang bersangkutan berkewajiban menghormati dan menaati peraturan serta tata tertib yang berlaku di wilayah penelitian. Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa

Drs. A R D A N I
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 19630511 199103 1 004

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya [illegible] Sleman [illegible]
Telepon [illegible] Faksimile [illegible]
Website: www.bappeda.slemankab.go.id E-mail: bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor 070/ Bappeda /809/ 2016

TENTANG
PENELITIAN

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata, Dan Izin Praktik Kerja Lapangan

Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor 070/Kesbang/1794/2016 Tanggal 27 April 2016
Hal Rekomendasi Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada	
Nama	MARLINA INTANI
No Mhs/NIM/NIP/NIK	1251144014
Program-Tingkat	S1
Instansi/Perguruan Tinggi	Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi	Karangmalang Sleman Yogyakarta
Alamat Rumah	Gondangan Kregolan RT 005/014 Margomulyo Seyegan Sleman
No. Telp / HP	089624995799
Untuk	Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul **TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA**
Lokasi	RS At-Turots Al-Islamy Sleman
Waktu	Selama 3 Bulan mulai tanggal 27 April 2016 s/d 27 Juli 2016

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. *Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman
Pada Tanggal 27 April 2016
a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Sekretaris
u.b.
Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

ERNY MARYATUN, S.IP, MT
Pembina IV/a
NIP. 19720411 199603 2 003

Tembusan
1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
3. Kabid. Sosial & Pemerintahan Bappeda Kab. Sleman
4. Camat Seyegan
5. Direktur RS At-Turots Al-Islamy Sleman
6. Dekan FT - UNY
7. Yang Bersangkutan

RUMAH SAKIT UMUM AT-TUROTS AL-ISLAMY

Klaci I, Margoluwih, Seyegan, Sleman, Yogyakarta ☎(0274) 6496677

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 222/DIKLAT/RSAA/V/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	dr. Badrul Munir Jauhari
Jabatan	:	Direktur RSU At-Turots Al Islamy Yogyakarta
Alamat	:	Klaci I, Margoluwih, Seyegan, Sleman, Yogyakarta

MENERANGKAN :

Nama	: Marlina Intani
NIM	: 125 1144014
Program/Tingkat	: S1
Perguruan Tinggi	: Universitas Negeri Yogyakarta

Benar-benar telah melakukan Penelitian di bagian Instalasi Gizi dengan judul **"Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy"**. Selama 2 Minggu dari Tanggal 06 Mei 2016- 23 Mei 2016.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Sleman, 31 Mei 2016

Mengetahui,
Direktur RSU At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

dr. Badrul Munir Jauhari

Ketua Diklat
RSU At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Hendro Wahyudi, S.KM

Tembusan :

-Arsip

LAMPIRAN 2.
KUESIONER PENELITIAN

ANGKET PENELITIAN

PASIEN RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA

I. PASIEN

JenisKelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Wiraswata ☐ Pelajar ☐ TNI/POLRI ☐ Buruh ☐ …….

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMA ☐ Sariana ☐ SMP ☐ Akademi ☐ ……

Umur: ☐ <20 th ☐ 30-39 th ☐ > 50 th ☐ 20-29 th ☐ 40-49 th

II. PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini terdapat beberapa pernyataan yang menyangkut *pengalaman anda* dalam pelayanan makanan di rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Berilah tanda (X) pada pernyataan yang paling mewakili jawaban Anda pada kolom yang telah tersedia.

III. KRITERIA

SPs = Sangat Puas
Ps = Puas
Bb = Biasa-biasa
TPs = Tidak Puas
STPs = Sangat Tidak Puas

No	DAFTAR PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SPs	Ps	Bb	TPs	STPs
1.	Makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup					
2.	Makanan yang dihidangkan dapat menggugah seleradandiberihiasan					
3.	Nasi dalam keadaan putih dan bersih					

4.	Lauk dan sayur dalam keadaan bersih					
5.	Lauk dan sayur yang dihidangkan bervariasi, berbeda dengan keadaan sebelumnya					
6.	Aroma makanan sedap dan menggugah selera					
7.	Nasi yang dihidangkan dalam keadaan hangat					
8.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam keadaan hangat					
9.	Bubur yang dihidangkan dalam keadaan hangat					
10.	Olahan lauk yang dihidangkan enak					
11.	Sayur yang dihidangkan enak					
12.	Bubur yang dihidangkan gurih					
13.	Porsi sayur, lauk, nasi sesuai dengan ukuran atau kebutuhan pasien					
14.	Minuman yang dihidangkandalamkeadaanhangat					
15.	Dalampenyajianmakanandisediakandisediakanpiring, sendok, mangkukdangelas					
16.	Petugasberpakaianrapidanbersihsesuaidenganseragam					
17.	Gelas minum selalu diberi tutup					
18.	Makan pagi disajikan pada pukul 07.00-08.30					
19.	Makan siang disajikanpada pukul 11.30-12.00					
20.	Makan malam disajikanpada pukul 16.30-17.00					
21.	Pelayanan dengan tepat dan benar					
22.	Petugas selalu bertindak cepat/sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien					
23.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan					
24.	Petugas bersikap ramahatauselalumenyapa terhadap pasien saat pelayananmakanan					
25.	Petugasbersikapsopanterhadappasiensaatpelayanmakanan					
26.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien khususnya dalam hal makanan					

Kritikdan Saran:

……

……

……

……

ANGKET PENELITIAN

PASIEN RS. AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA

I. PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini terdapat beberapa pernyataan yang menyangkut *harapan anda* dalam pelayanan makanan di rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Berilah tanda (X) pada pernyataan yang paling mewakili jawaban Anda pada kolom yang telah tersedia.

II. KRITERIA

Spg	=	Sangat Penting	TPg	=	Tidak Penting
Pg	=	Penting	STPg	=	Sangat Tidak Penting
Bb	=	Biasa-biasa			

No	DAFTAR PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SPg	Pg	Bb	TPg	STPg
1.	Makanan yang dihidangkan dalam keadaan tertutup					
2.	Makanan yang dihidangkan dapat menggugah seleradandiberihiasan					
3.	Nasi dalam keadaan putih dan bersih					
4.	Lauk dan sayur dalam keadaan bersih					
5.	Lauk dan sayur yang dihidangkan bervariasi, berbeda dengan keadaan sebelumnya					
6.	Aroma makanan sedap dan menggugah selera					
7.	Nasi yang dihidangkan dalam keadaan hangat					
8.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam keadaan hangat					
9.	Bubur yang dihidangkan dalam keadaan hangat					
10.	Olahan lauk yang dihidangkan enak					
11.	Sayur yang dihidangkan enak					
12.	Bubur yang dihidangkan gurih					
13.	Porsi sayur, lauk, nasi sesuai dengan ukuran atau kebutuhan pasien					
14.	Minuman yang dihidangkandalamkeadaanhangat					
15.	Dalampenyajianmakanandisediakandisediakanpiring, sendok, mangkukdangelas					
16.	Petugasberpakaianrapidanbersihsesuaidenganseragam					

17.	Gelas minum selalu diberi tutup					
18.	Makan pagi disajikan pada pukul 07.00-08.30					
19.	Makan siang disajikan padapukul 11.30-12.00					
20.	Makan malam disajikan pukul 16.30-17.00					
21.	Pelayanan dengan tepat dan benar					
22.	Petugas selalu bertindak cepat/sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien					
23.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan					
24.	Petugas bersikap ramahatauselalumenyapa terhadap pasien saat pelayananmakanan					
25.	Petugasbersikapsopanterhadappasiensaatpelayanmakanan					
26.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien khususnya dalam hal makanan					

LAMPIRAN 3.
DATA UJI PENELITIAN

Data Uji Coba Penelitian

Harapan

No	Pelayanan Makanan																										jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	110
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	114
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	111
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	111
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
11	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	93
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	118
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	119
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
17	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	111
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	120
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130

22	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	123
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	93
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
26	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
27	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	118
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
$\bar{Y}$	4.5	4.2	4.4	4.4	4.4	4.3	4.4	4.5	4.4	4.3	4.2	4.2	4.4	4.5	4.2	4.5	4.4	4.4	4.4	4.4	4.6	4.6	4.6	4.7	4.7	4.57	115

Data Uji Coba Peneletian

Kenyataan

No	Pelayanan Makanan																										jmlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	125
2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	100
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	125
6	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	119
7	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	117
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
9	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
10	5	3	0	5	5	3	0	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
11	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	121
12	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
13	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
14	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	100
15	5	5	4	4	4	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129
17	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	101
18	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
19	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	118
20	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
21	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128

22	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	117
23	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	91
24	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
25	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	88
26	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	95
27	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	102
28	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	123
29	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	97
30	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
$\bar{X}$	4.4	3.8	4.3	4.5	4.3	3.6	4.3	4.5	4.4	4	3.8	3.8	4.4	4.5	4.5	4.7	4.6	4.6	4.5	4.5	4.4	4.6	4.3	4.7	4.6	4.5	

Hasil Uji Coba Penelitian

Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	110.70	119.252	.797	.971
item_2	110.97	119.551	.642	.972
item_3	110.83	122.144	.661	.972
item_4	110.80	121.683	.693	.972
item_5	110.77	118.599	.774	.971
item_6	110.93	118.823	.816	.971
item_7	110.80	119.131	.821	.971
item_8	110.73	120.409	.797	.971
item_9	110.77	120.047	.837	.971
item_10	110.90	120.162	.776	.971
item_11	110.97	120.792	.608	.973
item_12	110.97	119.964	.744	.972
item_13	110.80	118.717	.706	.972
item_14	110.73	118.478	.864	.971
item_15	111.03	118.447	.697	.972
item_16	110.67	121.954	.654	.972
item_17	110.80	120.924	.764	.971
item_18	110.77	118.944	.829	.971
item_19	110.83	117.799	.852	.971
item_20	110.83	117.799	.852	.971
item_21	110.60	120.179	.733	.972
item_22	110.57	120.323	.731	.972
item_23	110.57	120.047	.754	.971
item_24	110.50	121.224	.790	.971
item_25	110.53	121.499	.739	.972

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	110.70	119.252	.797	.971
item_2	110.97	119.551	.642	.972
item_3	110.83	122.144	.661	.972
item_4	110.80	121.683	.693	.972
item_5	110.77	118.599	.774	.971
item_6	110.93	118.823	.816	.971
item_7	110.80	119.131	.821	.971
item_8	110.73	120.409	.797	.971
item_9	110.77	120.047	.837	.971
item_10	110.90	120.162	.776	.971
item_11	110.97	120.792	.608	.973
item_12	110.97	119.964	.744	.972
item_13	110.80	118.717	.706	.972
item_14	110.73	118.478	.864	.971
item_15	111.03	118.447	.697	.972
item_16	110.67	121.954	.654	.972
item_17	110.80	120.924	.764	.971
item_18	110.77	118.944	.829	.971
item_19	110.83	117.799	.852	.971
item_20	110.83	117.799	.852	.971
item_21	110.60	120.179	.733	.972
item_22	110.57	120.323	.731	.972
item_23	110.57	120.047	.754	.971
item_24	110.50	121.224	.790	.971
item_25	110.53	121.499	.739	.972
item_26	110.63	120.585	.692	.972

Hasil Uji Coba Penelitian

Kenyataan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	26

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	108.73	140.823	.477	.941
item_2	109.33	138.575	.438	.942
item_3	108.80	140.166	.287	.945
item_4	108.60	139.352	.628	.939
item_5	108.83	137.385	.552	.940
item_6	109.47	137.361	.535	.940
item_7	108.77	138.599	.351	.944
item_8	108.63	138.516	.572	.939
item_9	108.70	137.459	.560	.940
item_10	109.10	138.024	.458	.941
item_11	109.27	138.340	.419	.942
item_12	109.30	135.528	.604	.939
item_13	108.67	133.540	.838	.936
item_14	108.63	139.413	.515	.940
item_15	108.57	138.047	.658	.939
item_16	108.40	138.386	.872	.938
item_17	108.47	139.844	.697	.939
item_18	108.53	135.844	.817	.937
item_19	108.60	136.731	.749	.938
item_20	108.57	138.116	.653	.939
item_21	108.70	133.321	.801	.937
item_22	108.53	134.533	.836	.936
item_23	108.77	132.944	.788	.937
item_24	108.43	137.495	.928	.937
item_25	108.47	135.844	.927	.936
item_26	108.63	135.757	.653	.938

LAMPIRAN 4.
DATA PENELITIAN

Hasil Penelitian Kenyataan Kelas I

***Tangible* (Berwujud)**

	Pernyataan																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
6	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4
9	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	3	0	5	5	3	0	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	5	4	4	4	0	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
15	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
16	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5
17	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4

18	4	3	3	4	5	5	2	3	0	3	3	0	5	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
20	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5
21	3	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5
22	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
23	5	3	5	5	5	5	5	5	0	4	4	0	4	5	5	5	5
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5
30	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5	5	0	5	5	4	4	5
32	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5
33	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
total	142	117	139	145	142	124	134	145	132	127	127	110	138	142	138	151	155
Rata-rata	4.3	3.55	4.21	4.39	4.3	3.76	4.06	4.39	4	3.85	3.85	3.33	4.18	4.3	4.18	4.58	4.7

Reliability

Pernyataan				
No	18	19	20	21
1	5	5	5	5
2	5	5	5	4
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	4
10	4	4	4	4
11	5	5	5	5
12	4	4	4	4
13	5	5	5	4
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	5	5	5	5
17	4	3	4	3
18	4	4	4	5
19	5	5	5	5
20	5	5	5	5
21	5	5	5	5

Responsiveness

Pernyataan	
No	22
1	5
2	4
3	5
4	4
5	4
6	5
7	5
8	4
9	4
10	4
11	5
12	4
13	4
14	5
15	4
16	5
17	4
18	5
19	5
20	5
21	5

Assurance

Pernyataan			
No	23	24	25
1	5	5	5
2	4	5	5
3	3	3	5
4	3	4	4
5	4	4	4
6	4	5	5
7	5	5	5
8	2	4	3
9	3	5	5
10	4	4	4
11	5	5	5
12	4	4	4
13	4	5	4
14	5	5	5
15	4	4	5
16	5	5	5
17	3	3	4
18	3	5	5
19	5	5	5
20	5	5	5
21	5	5	5

Empathy

Pernyataan	
No	26
1	5
2	5
3	5
4	4
5	4
6	5
7	4
8	2
9	5
10	4
11	5
12	3
13	4
14	5
15	4
16	5
17	3
18	3
19	5
20	5
21	4

22	5	5	5	5
23	5	5	5	5
24	4	4	4	4
25	4	4	4	5
26	4	4	4	4
27	5	5	5	5
28	4	4	4	4
29	4	5	5	5
30	4	4	4	4
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
Total	152	152	153	151
Rata-rata	4.61	4.61	4.64	4.58

22	5
23	5
24	4
25	5
26	4
27	5
28	4
29	5
30	4
31	5
32	5
33	5
total	151
Total	4.58

22	5	5	5
23	5	5	5
24	4	4	4
25	5	5	5
26	4	4	4
27	5	5	5
28	4	4	4
29	5	5	5
30	4	4	4
31	4	5	5
32	5	5	5
33	5	5	5
Total	140	151	153
Rata-rata	4.24	4.58	4.64

22	5
23	5
24	4
25	5
26	4
27	5
28	4
29	5
30	4
31	5
32	5
33	5
total	145
Rata-rata	4.39

Hasil Penelitian Kenyataan Kelas I

***Tangible* (Berwujud)**

	Pernyataan																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
6	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	4
9	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	3	0	5	5	3	0	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	5	4	4	4	0	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
15	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
16	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5
17	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4

18	4	3	3	4	5	5	2	3	0	3	3	0	5	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
20	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5
21	3	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5
22	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
23	5	3	5	5	5	5	5	5	0	4	4	0	4	5	5	5	5
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5
30	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	5	4	5	5	5	5	5	5	0	5	5	0	5	5	4	4	5
32	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5
33	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
total	142	117	139	145	142	124	134	145	132	127	127	110	138	142	138	151	155
Rata-rata	4.3	3.55	4.21	4.39	4.3	3.76	4.06	4.39	4	3.85	3.85	3.33	4.18	4.3	4.18	4.58	4.7

Reliability

Pernyataan				
No	18	19	20	21
1	5	5	5	5
2	5	5	5	4
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	4
10	4	4	4	4
11	5	5	5	5
12	4	4	4	4
13	5	5	5	4
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	5	5	5	5
17	4	3	4	3
18	4	4	4	5
19	5	5	5	5
20	5	5	5	5
21	5	5	5	5

Responsiveness

Pernyataan	
No	22
1	5
2	4
3	5
4	4
5	4
6	5
7	5
8	4
9	4
10	4
11	5
12	4
13	4
14	5
15	4
16	5
17	4
18	5
19	5
20	5
21	5

Assurance

Pernyataan			
No	23	24	25
1	5	5	5
2	4	5	5
3	3	3	5
4	3	4	4
5	4	4	4
6	4	5	5
7	5	5	5
8	2	4	3
9	3	5	5
10	4	4	4
11	5	5	5
12	4	4	4
13	4	5	4
14	5	5	5
15	4	4	5
16	5	5	5
17	3	3	4
18	3	5	5
19	5	5	5
20	5	5	5
21	5	5	5

Empathy

Pernyataan	
No	26
1	5
2	5
3	5
4	4
5	4
6	5
7	4
8	2
9	5
10	4
11	5
12	3
13	4
14	5
15	4
16	5
17	3
18	3
19	5
20	5
21	4

22	5	5	5	5
23	5	5	5	5
24	4	4	4	4
25	4	4	4	5
26	4	4	4	4
27	5	5	5	5
28	4	4	4	4
29	4	5	5	5
30	4	4	4	4
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
Total	152	152	153	151
Rata-rata	4.61	4.61	4.64	4.58

22	5
23	5
24	4
25	5
26	4
27	5
28	4
29	5
30	4
31	5
32	5
33	5
total	151
Total	4.58

22	5	5	5
23	5	5	5
24	4	4	4
25	5	5	5
26	4	4	4
27	5	5	5
28	4	4	4
29	5	5	5
30	4	4	4
31	4	5	5
32	5	5	5
33	5	5	5
Total	140	151	153
Rata-rata	4.24	4.58	4.64

22	5
23	5
24	4
25	5
26	4
27	5
28	4
29	5
30	4
31	5
32	5
33	5
total	145
Rata-rata	4.39

Hasil Penelitian Kenyataan Kelas III

***Tangible* (Berwujud)**

	Pernyataan																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4
11	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
32	4	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
33	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
total	152	141	150	151	148	144	150	149	148	146	146	148	149	143	143	147	148
rata-rata	4.47	4.15	4.41	4.44	4.35	4.24	4.41	4.38	4.35	4.29	4.29	4.4	4.38	4.21	4.21	4.32	4.35

Reliability

Pernyataan				
No	18	19	20	21
1	5	5	5	5
2	3	3	3	2
3	4	4	4	3
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
6	5	5	5	5
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	4	4	4	4
10	1	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	5
13	5	5	5	5
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	5	4	4	4
17	4	4	4	4
18	5	5	5	5
19	5	5	5	4
20	4	4	4	4
21	5	5	5	5

Responsiveness

Pernyataan	
No	22
1	5
2	3
3	3
4	5
5	5
6	5
7	4
8	5
9	4
10	4
11	4
12	5
13	4
14	5
15	5
16	5
17	4
18	5
19	4
20	4
21	5

Assurance

Pernyataan			
No	23	24	25
1	5	3	5
2	3	4	3
3	3	4	4
4	3	5	5
5	5	5	5
6	5	5	5
7	4	4	4
8	5	5	5
9	4	4	4
10	1	3	3
11	3	4	3
12	4	5	4
13	3	5	5
14	5	5	5
15	5	5	3
16	4	5	5
17	4	4	4
18	4	5	4
19	4	5	5
20	4	4	4
21	5	4	4

Empathy

Pernyataan	
No	26
1	5
2	3
3	3
4	5
5	4
6	5
7	4
8	5
9	4
10	1
11	2
12	4
13	4
14	5
15	5
16	4
17	4
18	3
19	4
20	3
21	4

22	5	5	5	5
23	4	4	4	4
24	4	4	4	3
25	5	5	5	5
26	4	4	4	5
27	4	4	4	4
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	4	4	4	4
31	5	3	2	2
32	4	4	4	3
33	5	5	5	5
34	5	5	5	5
total	151	151	150	147
rata-rata	4.44	4.44	4.41	4.32

22	5
23	4
24	4
25	5
26	5
27	4
28	5
29	3
30	4
31	4
32	5
33	5
34	5
total	151
rata-rata	4.44

22	5	5	5
23	4	4	4
24	3	4	4
25	3	5	5
26	5	5	5
27	4	4	4
28	5	5	5
29	3	5	5
30	4	4	4
31	2	3	4
32	3	4	4
33	4	5	5
34	5	5	5
total	133	151	148
Rata-Rata	3.9	4.44	4.35

22	5
23	4
24	4
25	5
26	5
27	4
28	5
29	5
30	4
31	4
32	3
33	4
34	5
total	138
Rata-rata	4.06

Hasil Penelitian Harapan Kelas I

***Tangible* (Berwujud)**

	Pernyataan																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	0	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
total	148	136	148	149	146	142	147	147	146	143	140	136	146	146	143	149	147
rata-rata	4.48	4.12	4.48	4.52	4.42	4.3	4.45	4.45	4.42	4.33	4.24	4.12	4.42	4.42	4.33	4.52	4.45

Reliability

Pernyataan				
No	18	19	20	21
1	4	4	4	5
2	4	4	4	4
3	5	5	5	5
4	4	4	4	5
5	5	5	5	5
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	5	5	5	5
9	4	4	4	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	5
12	4	4	4	4
13	5	5	5	5
14	3	3	3	4
15	5	5	5	5
16	4	4	4	4
17	5	5	5	5
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	5	5	5	5

Responsiveness

Pernyataan	
No	22
1	5
2	4
3	5
4	5
5	5
6	5
7	5
8	5
9	4
10	5
11	5
12	4
13	5
14	4
15	5
16	4
17	5
18	4
19	4
20	5
21	5

Assurance

Pernyataan			
No	23	24	25
1	5	5	5
2	4	4	4
3	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
6	5	5	5
7	5	5	5
8	5	5	5
9	5	5	4
10	5	5	5
11	5	5	5
12	4	4	4
13	5	5	5
14	4	4	4
15	5	5	5
16	3	4	4
17	5	5	5
18	4	4	4
19	3	4	4
20	5	5	5
21	5	5	5

Empathy

Pernyataan	
No	26
1	5
2	4
3	5
4	5
5	5
6	5
7	5
8	5
9	5
10	5
11	5
12	4
13	5
14	4
15	5
16	4
17	5
18	4
19	4
20	5
21	5

22	4	4	4	4
23	5	5	5	5
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	4	4	4	5
28	5	5	5	5
29	4	4	4	4
30	4	4	4	5
31	4	4	4	4
32	5	4	4	4
33	4	4	4	4
total	146	145	145	151
Rata-rata	4.42	4.39	4.39	4.58

22	4
23	5
24	4
25	4
26	4
27	5
28	5
29	4
30	5
31	4
32	5
33	4
Total	151
Rata-Rata	4.58

22	4	4	4
23	5	5	5
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	5	5	5
28	5	5	5
29	4	4	4
30	4	4	4
31	3	4	4
32	5	5	5
33	4	4	4
total	148	151	150
Rata-rata	4.48	4.58	4.55

22	4
23	5
24	4
25	4
26	4
27	5
28	5
29	4
30	4
31	4
32	5
33	4
total	151
rata-rata	4.58

Hasil Penelitian Harapan Kelas II

Tangible (Wujud Nyata)

no	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
8	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
9	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11	3	3	4	4	3	4	4	3	0	3	3	0	4	3	4	4	4
12	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
13	5	3	0	5	5	3	0	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5
16	3	3	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
20	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3

21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
22	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5
23	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	1	2	4
25	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
27	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	5	5
30	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
total	144	116	143	150	143	124	138	141	139	126	124	119	141	140	145	149	150
Rata-rata	4.36	3.52	4.33	4.55	4.33	3.76	4.18	4.27	4.21	3.82	3.76	3.61	4.27	4.24	4.39	4.52	4.55

Reliability

Pernyataan				
No	18	19	20	21
1	5	5	5	5
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	4	4	4	5
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	5	5	5	4
12	4	4	4	4
13	3	3	3	5
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	4	4	4	4
17	5	5	5	5
18	4	4	4	4
19	5	5	5	5
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4

Responsiveness

Pernyataan	
No	22
1	5
2	4
3	4
4	4
5	5
6	4
7	4
8	5
9	4
10	4
11	5
12	4
13	5
14	4
15	4
16	4
17	5
18	4
19	5
20	4
21	4

Assurance

Pernyataan			
No	23	24	25
1	5	5	5
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
6	4	4	4
7	4	4	4
8	5	5	5
9	5	5	5
10	3	4	4
11	4	5	5
12	4	4	4
13	5	5	5
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	5	5	5
18	4	4	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	4	4	4

Empathy

Pernyataan	
No	26
1	5
2	4
3	4
4	4
5	5
6	4
7	4
8	5
9	5
10	4
11	5
12	4
13	5
14	5
15	4
16	4
17	5
18	4
19	4
20	4
21	4

22	5	5	5	5
23	5	5	5	5
24	4	4	4	4
25	4	4	4	5
26	4	4	4	4
27	5	5	5	4
28	5	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	5	5	5
31	4	4	4	4
32	4	4	4	4
33	5	5	5	5
total	144	144	144	146
Rata-rata	4.36	4.36	4.36	4.42

22	5
23	5
24	4
25	5
26	4
27	5
28	5
29	5
30	5
31	4
32	4
33	5
total	147
Rata-rata	4.45

22	5	5	5
23	5	5	5
24	5	5	5
25	5	5	4
26	4	3	4
27	5	3	4
28	5	5	5
29	5	5	5
30	5	5	5
31	4	4	4
32	4	4	4
33	5	5	5
total	146	145	146
Rata-rata	4.42	4.39	4.42

22	5
23	5
24	5
25	5
26	4
27	4
28	5
29	5
30	5
31	4
32	4
33	5
total	148
Rata-rata	4.52

Hasil Penelitian Harapan Kelas III

***Tangible* (Berwujud)**

	Pernyataan																
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	3	2	3	1	3	2	3	4	1	3	1	1	1	4	4
11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4
12	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4
13	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	4	5
14	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4

18	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5
26	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
32	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5
33	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5
34	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
total	145	127	150	151	144	136	152	151	147	138	134	136	142	141	131	156	155
rata-rata	4.26	3.74	4.41	4.44	4.24	4	4.47	4.44	4.32	4.06	3.94	4	4.18	4.15	3.85	4.59	4.56

Reliability

Pernyataan				
No	18	19	20	21
1	5	5	5	5
2	4	3	3	3
3	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	5
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	5	5	5	5
19	4	4	4	5
20	5	5	5	5
21	4	4	4	4

Responsiveness

Pernyataan	
No	22
1	5
2	3
3	5
4	4
5	5
6	4
7	4
8	4
9	4
10	5
11	5
12	4
13	4
14	4
15	4
16	4
17	4
18	5
19	5
20	4
21	4

Assurance

Pernyataan			
No	23	24	25
1	5	5	5
2	3	4	4
3	5	5	5
4	4	4	4
5	4	4	5
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	5	5	5
11	5	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	3	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	5	5	5
19	5	5	5
20	5	5	5
21	4	4	4

Empathy

Pernyataan	
No	26
1	5
2	3
3	5
4	4
5	4
6	4
7	4
8	4
9	4
10	5
11	5
12	4
13	4
14	4
15	4
16	4
17	4
18	5
19	5
20	5
21	4

22	5	5	5	5
23	5	5	5	5
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	5	5	5	5
27	4	4	4	4
28	5	5	5	5
29	4	4	4	4
30	5	5	5	5
31	5	5	5	5
32	3	3	3	4
33	5	5	5	5
34	4	4	4	4
total	146	145	145	148
Rata-rata	4.29	4.26	4.26	4.35

22	5
23	5
24	4
25	4
26	5
27	4
28	5
29	4
30	5
31	5
32	5
33	3
34	4
total	148
rata-rata	4.35

22	5	5	5
23	5	5	5
24	4	4	4
25	4	4	4
26	5	5	5
27	4	4	4
28	5	5	5
29	4	4	4
30	5	5	5
31	5	5	5
32	4	5	4
33	3	4	4
34	4	4	4
total	146	149	149
rata-rata	4.29	4.38	4.38

22	5
23	5
24	4
25	4
26	5
27	4
28	5
29	4
30	5
31	5
32	5
33	4
34	4
total	149
rata-rata	4.38

LAMPIRAN 5.
DOKUMENTASI

Dokumentasi

Gambar 2. Pasien Kelas III Mengisi Angket

Gambar 3. Pasien Kelas III Mengisi Angket

Gambar 4. Pasien Kelas I Mengisi Angket

Gambar 5. Pasien Kelas I Mengisi Angket

Gambar 6. Pasien Kelas III Mengisi Angket

Gambar 7. Pasien Kelas III Mengisi Angket

Gambar 8. Pasien Kelas III Mengisi Angket

Gambar 9. Pasien Kelas I Mengisi Angket

Gambar 10. Pasien Kelas II Mengisi Angket

Gambar 11. Pasien Kelas II Mengisi Angket