

dan kurang cepat sebanyak 10 orang (7.58%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar mengharapkan ke pihak poliklinik untuk memperhatikan kecepatan dalam menangani administrasi pengobatan dan hal tersebut dapat dilakukan dengan baik. Faktor lain yang menyatakan kurang setuju, di duga adalah faktor *human error*, kemungkinan pada saat tertentu pelayanan agak terlambat karena ramainya karyawan yang berobat. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi pihak poliklinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan/paramedis agar dapat berkomunikasi dengan baik. Dengan demikian karyawan memperoleh pelayanan yang baik sehingga karyawan dapat memutuskan untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Indikator berikutnya yang ditunjukkan pada tabel 4.31. yaitu persepsi responden (karyawan) terhadap kecepatan menangani keluhan pasien. Dalam pelaksanaan pelayanannya petugas/paramedis yang bertugas selalu cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasiennya.

Tabel 4.31. Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Menangani Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat cepat	76	54.55
Cepat	56	42,42
Kurang cepat	0	0.00
Tidak cepat	0	0.00
Sangat lambat	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kecepatan menangani keluhan yang mereka rasakan sangat dibutuhkan untuk mempercepat proses pengobatan. Pihak poliklinik menempatkan paramedis dan karyawan yang profesional,

seperti dapat membantu dokter memeriksa tensi pasien, proses penyuntikan yang cepat dan benar. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat cepat sebanyak 76 orang (54,55%) dan cepat sebanyak 56 orang (42,42%). Artinya responden (karyawan) mengharapkan pihak poliklinik benar-benar memperhatikan kecepatan menangani keluhan pasien dan dari hasil persentase hal tersebut telah dilakukan dengan baik oleh petugas/paramedis yang bertugas.

4.2.2.4. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari *Assurance*

Dalam melakukan penilaian terhadap *assurance*, pelayanan yang yang diberikan bebas dari risiko dan keraguan. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dapat meyakinkan pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik diperlukan pemahaman akan kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Untuk mengukurnya dapat dilihat dari persepsi yang diberikan oleh responden melalui indikator-indikator berikut : (1). Bebas dari kesalahan diagnosis penyakit, (2). Bebas dari kesalahan diagnosis obat.

Tabel 4.32. Menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap tidak adanya kesalahan diagnosis. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI memberikan fasilitas rujukan ke laboratorium dan tenaga medis yang profesional.

Tabel 4.32. Persepsi Responden Terhadap

Tidak Adanya Kesalahan Diagnosis

Uraian	F	%
Sangat terjamin	70	53,03
Terjamin	62	46,97
Cukup terjamin	0	0,00
Kurang terjamin	0	0,00
Sangat Tidak terjamin	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa tidak adanya kesalahan diagnosis merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat terjamin sebanyak 70 orang (53,03%), terjamin sebanyak 62 orang (46,97%), dan tidak ada yang menyatakan cukup atau kurang terjamin. Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar mengharapkan pihak poliklinik memperhatikan pentingnya diagnosis yang tepat sehingga tercipta kredibilitas yang tinggi dimata pasiennya. Dengan demikian pihak poliklinik dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan karyawan sehingga memutuskan menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Indikator berikutnya dari *assurance* terdapat pada tabel 4.33. yaitu persepsi responden (karyawan) terhadap tidak adanya kesalahan pemberian obat. Pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI mempunyai apotek sendiri dan di bawah pengawasan seorang apoteker.

Tabel 4.33. Persepsi Responden Terhadap Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat

Uraian	F	%
Sangat terjamin	84	63,64
Terjamin	48	36,36
Cukup terjamin	0	0,00
Kurang terjamin	0	0,00
Sangat Tidak terjamin	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa tidak adanya kesalahan pemberian obat merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat terjamin sebanyak 84 orang (63,64%), terjamin 48 orang (36,36%) dan tidak ada yang menyatakan cukup atau kurang terjamin. Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar mengingankan keamanan dalam mengkonsumsi obat yang dianjurkan dan persentase menunjukkan poliklinik sangat memperhatikan masalah obat yang dikonsumsi pasiennya.

4.2.2.5. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari *Empathy*

Dalam melakukan penilaian terhadap *empathy* petugas poliklinik hendaknya dapat melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan sikap dalam menerima pasien terutama mengenai keluhan penyakitnya. *Empathy* dilakukan untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik YWBI dapat diukur melalui indikator-indikator berikut: (1).kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien, (2). Keramahan mendengarkan keluhan pasien, (3). Perhatian terhadap keluhan pasien, (4). Pelayanan yang adil kepada pasien.

Tabel 4.34. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap kemampuan menanggapi keluhan pasien. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan

kesehatan di poliklinik YWBI mempunyai petugas/paramedis yang profesional. Mereka terlatih untuk menanggapi keluhan-keluhan pasien.

Tabel 4.34. Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Menanggapi Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat mampu&mengerti	72	54.55
Mampu&mengerti	60	40,45
Cukup mampu&mengerti	0	0.00
Kurang mampu&mengerti	0	0.00
Sangat Tidak mampu&mengerti	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kemampuan karyawan dan paramedis dalam menanggapi keluhan pasien adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat mampu&mengerti sebanyak 72 orang (54,55%) dan mampu&mengerti sebanyak 60 orang (45,45%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan petugas/paramedis mampu menanggapi keluhan pasien dengan baik, dan persentase menunjukkan petugas/paramedis poliklinik dapat menanggapi keluhan karyawan dengan baik. Hal ini ditunjang oleh latar belakang pendidikan karyawan dan paramedis yang mendukung. Untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan poliklinik dapat dilakukan dengan memberi pelatihan untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas/paramedis.

Tabel 4.35. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap keramahan dalam mendengarkan keluhan pasien. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI petugas/paramedis bersikap ramah dalam mendengarkan dan menangani keluhan pasien.

Tabel 4.35. Persepsi Responden Terhadap Keramahan Mendengarkan Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat ramah	84	63,64
Ramah	48	36,36
Kurang ramah	0	0,00
Tidak ramah	0	0,00
Sangat Tidak ramah	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian lapangan

Responden berpendapat bahwa karyawan dan paramedis poliklinik melayani responden (pasien) dengan ramah dalam mendengarkan keluhan mereka. Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban sangat ramah sebanyak 84 orang (63,64%), dan ramah sebanyak 48 orang (36,36%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan pelayanan yang ramah dari petugas/paramedis dalam mendengarkan keluhan mereka. Dan dari hasil persentase diatas keramahan petugas/paramedis di poliklinik YWBI dinilai baik. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi pihak poliklinik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 4.36. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap perhatian kepada keluhan pasien.

Tabel 4.36. Persepsi Responden Terhadap Perhatian Terhadap Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat perhatian	68	51,52
Perhatian	50	37,89
Kurang perhatian	14	10,61

Tidak perhatian	0	0.00
Sangat Tidak perhatian	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa perhatian yang di berikan karyawan dan paramedis poliklinik YWBI terhadap keluhan pasien adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat perhatian sebanyak 68 orang (51,52%), perhatian sebanyak 50 orang (37,89%), dan kurang perhatian sebanyak 14 orang (10,61%). Artinya bahwa responden benar-benar menginginkan petugas/paramedis memberikan perhatian pada keluhan yang mereka sampaikan dan persentase menunjukkan petugas/paramedis poliklinik YWBI sangat memperhatikan keluhan pasien. Sedangkan jika dilihat dari frekuensi penilaian responden (karyawan) dalam kategori kurang setuju dapat diinterpretasikan adanya dugaan tidak semua karyawan mempunyai sikap perhatian terhadap keluhan karyawan. Apabila tidak menangkap permasalahan ini dikuatirkan adanya generalisasi persepsi atau kesan tidak baik terhadap poliklinik pada umumnya dan petugas/paramedis yang bertugas pada khususnya.

Indikator berikutnya dari *empathy* di tunjukkan pada tabel 4.37. yaitu persepsi responden (karyawan) terhadap pelayanan yang adil terhadap pasien. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI bekerja secara profesional tanpa memperhatikan kedudukan dan jabatan.

Tabel 4.37. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Yang Adil terhadap Pasien

Uraian	F	%
Sangat Adil	68	51.52
Adil	50	37,89
Kurang Adil	14	10.61
Tidak Adil	0	0.00

Sangat Tidak Adil	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa pelayanan yang adil terhadap pasien merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat adil sebanyak 68 orang (51,52%), adil sebanyak 50 orang (37,89%), dan kurang adil sebanyak 14 orang (10,61.%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan pelayanan yang adil yang diberikan oleh petugas/paramedis yang bertugas dan persentase menunjukkan petugas/paramedis poliklinik bekerja secara profesional dalam menghadapi semua pasiennya. Tetapi bila dilihat dari frekuensi adanya dugaan untuk kategori kurang adil dapat diinterpretasikan adanya dugaan tidak semua karyawan yang mengambil berat tentang hal ini. Apabila tidak menangkap masalah ini dikhawatirkan adanya generalisasi persepsi yang tidak baik terhadap petugas/paramedis poliklinik tersebut dan menimbulkan komplain dari pihak karyawan terhadap poliklinik.

4.2.3. Tanggapan Karyawan Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Poliklinik Kesehatan YWBI PT INTI (Persero).

Untuk sampai pada keputusan membeli atau tidak, konsumen akan melalui suatu proses yaitu mulai dari pengenalan masalah atau kebutuhan,

pencarian informasi, penilaian atau evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

4.2.3.1. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan. Kebutuhan dapat digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau pengaruh dari luar. Pada tabel berikut dibawah akan kita lihat bagaimana tanggapan responden tentang tahap tersebut dan apa saja yang memberikan motivasi pasa responden untuk menggunakan jasa poliklinik YWBI.

Tanggapan responden (karyawan) mengenai tingkat kesadaran akan tingginya biaya kesehatan pada tabel 4.38.

Tabel 4.38. Tingkat kesadaran responden akan tingginya biaya kesehatan

Uraian	F	%
Sangat Besar	72	54.55
Besar	60	45.45
Cukup besar	0	00.00
Kecil	0	00.00
Tidak ada sama sekali	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Pada tabel 4.38 memperlihatkan bahwa paling banyak responden (karyawan) menyatakan kesadaran mereka begitu sangat besar akan tingginya biaya kesehatan yaitu 72 orang (54.55%). Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran akan kebutuhan kesehatan yang pada masa sekarang ini diiringi juga akan biaya yang tinggi yang harus mereka keluarkan untuk memenuhinya. Sedangkan responden yang menjawab besar yaitu sebanyak 60 orang (45.45%). Ini bisa saja terjadi karena pendapatan yang berbeda-beda dari tiap responden sehingga tingginya biaya kesehatan bukan merupakan yang yang

sangat berarti untuk mereka. Sehingga kebutuhan akan kesehatan yang diiringi dengan tingginya biaya tersebut tidak mempengaruhi mereka.

Tanggapan responden (karyawan) mengenai keberadaan poliklinik YWBI PT INTI (Persero) menumbuhkan keinginan untuk menggunakan jasa poliklinik di tunjukkan pada tabel 4.39 dibawah ini :

Tabel 4.39. Tingkat keinginan responden menggunakan jasa poliklinik

Uraian	F	%
Sangat Besar	70	53.03
Besar	62	46.97
Cukup besar	0	00.00
Kecil	0	00.00
Tidak ada sama sekali	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Selain adanya kebutuhan akan kesehatan yang biayanya untuk sekarang ini tidak kecil, ada pula alasan lain karyawan mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik. Pada tabel diatas menunjukkan mayoritas karyawan menggunakan jasa poliklinik yaitu 70 orang (53.03%). Hal ini disebabkan tingginya biaya kesehatan mendorong mereka menggunakan jasa poliklinik yang biayanya relatif lebih murah dibandingkan dengan telpat layanan kesehatan lainnya. Selain itu menurut perjanjian yang telah disepakati seluruh karyawan PT INTI tidak dikenakan biaya bila berobat disana karena adanya tunjangan kesehatan dengan premi yang mereka bayarkan tiap tahunnya. Namun ada juga yang menyatakan besar yaitu sebanyak 62 orang (46.97%) untuk menggunakan jasa yang ditawarkan poliklinik. Hal ini disebabkan oleh alasan-alasan pribadi sehingga keberadaan poliklinik tidak menumbuhkan keinginan mereka untuk berobat disana.

4.2.3.2. Pencarian Informasi

Seseorang yang mulai tergugah minatnya mungkin akan mencari informasi yang lebih banyak lagi atau juga mungkin tidak. Informasi tersebut dapat diperoleh dari empat sumber yaitu : pribadi, komersil, umum, dan pengalaman.

Tanggapan responden (karyawan) mengenai tingkat keinginan untuk mencari informasi tentang poliklinik YWBI PT INTI (Persero) yang ditunjukkan pada tabel 4.40.

Tabel 4.40. Tingkat keinginan responden untuk mencari informasi tentang poliklinik YWBI

Uraian	F	%
Sangat Besar	68	51.52
Besar	64	48.48
Cukup besar	0	00.00
Kecil	0	00.00
Tidak ada sama sekali	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Tabel 4.40 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden 68 orang (51.52%) mempunyai keinginan sangat besar untuk mencari informasi tambahan tentang poliklinik sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Responden ini termasuk konsumen yang bertindak berdasarkan cognitive man, artinya mereka aktif mencari informasi tentang produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mereka. Karena mereka mengharapkan pencapaian kepuasan dalam memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan sehingga diperlukan pertimbangan yang matang sebelum memutuskan menggunakan jasa tersebut. Responden yang mengatakan besar yaitu sebanyak 64 orang (48.48%), yang mana mereka tidak melakukan pengorbanan apapun untuk memperoleh informasi tersebut, mereka cukup menggunakan fasilitas atau info yang diberikan oleh pihak poliklinik.

4.2.3.3. Evaluasi Alternatif

Penilaian alternatif atau evaluasi yang relevan adalah orientasi kognitif, yaitu memandang konsumen dalam mempertimbangkan suatu produk terutama berlandaskan pada pertimbangan yang sadar dan rasional. Bagaimana penilaian responden terhadap fasilitas, aksesibilitas dan jarak tempuh terhadap keputusan menggunakan jasa poliklinik ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tanggapan responden (karyawan) mengenai fasilitas yang diberikan oleh pihak poliklinik YWBI PT INTI (Persero) di tunjukkan pada tabel 4.41 dibawah ini

Tabel 4.41. Tingkat pertimbangan responden terhadap fasilitas poliklinik

Uraian	F	%
Sangat dipertimbangkan	74	56.06
Dipertimbangkan	58	43.48
Cukup dipertimbangkan	0	00.00
Kurang dipertimbangkan	0	00.00
Tidak sama sekali	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden 74 orang (56.06%) sangat mempertimbangkan fasilitas yang diberikan oleh poliklinik, misalnya seperti gedung dan ruangan berobat yang nyaman dan bersih ditambah dengan fasilitas televisi dan bahan bacaan yang tidak membuat mereka jemu dalam menunggu giliran. Hal ini juga diperlihatkan besarnya persentase tingkat kepentingan dan persepsi karyawan mengenai fasilitas yang diberikan oleh pihak poliklinik. Ditekankan disini karyawan lebih membandingkan fasilitas poliklinik dengan unit keselatan lainnya yang setingkat dengan poliklinik tersebut. Sedangkan responden yang menyatakan dipertimbangkan yaitu sebanyak 58 orang (43.94%). Hal ini mungkin karena

karyawan tidak terlalu mengambil berat tentang fasilitas tambahan lainnya yang penting bagi mereka adalah sembuh dari penyakit yang diderita.

Selain fasilitas, akses yang mudah dalam berhubungan dengan pihak poliklinik juga menjadi pertimbangan karyawan. Tanggapan responden mengenai aksesibilitas yang baik dengan pihak poliklinik dapat dilihat pada tabel 4.42 dibawah ini :

Tabel 4.42. Tingkat kesesuaian responden terhadap aksesibilitas ke poliklinik

Uraian	F	%
Sangat sesuai	68	51.51
Sesuai	64	48.49
Cukup	0	00.00
Kurang sesuai	0	00.00
Sangat tidak sesuai	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Para responden (karyawan) sebagian besar merasa bahwa akses ke poliklinik saat ini sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden sangat sesuai yaitu 68 orang (51.51%). Karyawan merasakan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan poliklinik karena poliklinik merupakan unit bisnis yang dibentuk oleh PT INTI untuk memenuhi kebutuhan karyawannya dalam kesehatan.

Letak strategis poliklinik juga menjadi pertimbangan karyawan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Hal ini ditunjukkan pada tabel 4.43 dibawah ini :

Tabel 4.43. Tingkat kesesuaian responden terhadap jarak tempuh atau letak poliklinik

Uraian	F	%
Sangat sesuai	70	53.03
Sesuai	62	46.97

Cukup	0	00.00
Kurang sesuai	0	00.00
Sangat tidak sesuai	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Para responden sebagian besar merasa bahwa jarak tempuh menuju poliklinik adalah sangat strategis. Hal ini ditunjukkan sebanyak 70 orang (53.03%) dan 62 orang (46.97%) menyatakan jarak tempuh untuk ke poliklinik adalah sangat sesuai dan sesuai dengan keinginan mereka. Berhubung letak poliklinik berada dalam satu lingkungan dengan kantor pusat, hal ini sangat memudahkan karyawan untuk menuju ke poliklinik, dan juga mengingat waktu buka praktek bersamaan dengan jam kerja membuat penilaian responden (karyawan) terhadap letak dan jarak tempuh menuju poliklinik adalah sangat strategis untuk di jadikan pertimbangan menggunakan jasa kesehatan yang ditawarkan.

4.2.3.4. Keputusan Pembelian

Dalam keputusan pembelian, konsumen mungkin mempunyai suatu maksud tertentu dan cenderung membeli atau menggunakan pilihan yang mereka sukai. Selain itu sikap orang lain serta situasi yang tidak terduga juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Keputusan tersebut dapat berupa keputusan merek, keputusan membeli dari siapa, keputusan tentang waktu membeli, ataupun keputusan tentang cara membayar. Keputusan-keputusan itu tidak selalu dilakukan secara berturut-turut.

Tanggapan responden (karyawan) mengenai tingkat pengambilan keputusan terhadap citra poliklinik YWBI PT INTI untuk menggunakan jasa yang ditawarkan di tujukkan pada tabel 4.44 dibawah ini :

Tabel 4.44. Tingkat pengambilan keputusan terhadap citra poliklinik

Uraian	F	%
Sangat berpengaruh	76	57.58
Berpengaruh	56	42.42
Cukup berpengaruh	0	00.00
Kurang berpengaruh	0	00.00
Tidak berpengaruh sama sekali	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa paling banyak responden menjawab citra poliklinik sangat mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan menggunakan jasa yang ditawarkan yaitu sebanyak 76 orang (57.58%). Para responden diasumsikan telah mempunyai informasi dan pengalaman yang baik selama menggunakan jasa poliklinik tersebut. Responden yang menyatakan berpengaruh sebanyak 56 orang (42.42%). Hal ini dapat di sebabkan oleh alasan-alasan yang bersifat personel baik itu pengalaman maupun pengaruh-pengaruh lainnya.

4.2.3.5. Perilaku Pasca Pembelian

Setelah melakukan pembelian, konsumen mungkin akan merasa puas apabila produk atau jasa tersebut memenuhi harapannya ataupun sebaliknya. Kepuasan dan ketidakpuasan akan mempengaruhi tingkah laku berikutnya. Jika konsumen puas, ia akan melakukan pembelian ulang atau akan mengatakan hal yang baik kepada orang lain tentang produk atau jasa tersebut. Sebaliknya konsumen akan meninggalkan produk tersebut, atau mengurangi ketidakcocokan itu dengan mencari informasi yang akan menegaskan nilai yang tinggi dan kelak akan menghindari untuk melakukan pembelian ulang serta akan mengatakan hal yang buruk tentang prosuk atau jasa tersebut.

Tanggapan responden (karyawan) mengenai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap jasa kesehatan yang ditawarkan oleh pihak poliklinik YWBI, ditunjukkan pada tabel 4.45. dibawah ini :

Tabel 4.45. Tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden

Uraian	F	%
Sangat puas	78	59.09
Puas	54	40.91
Cukup puas	0	00.00
Kurang puas	0	00.00
Tidak puas	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yaitu sebanyak 78 orang (59.09%) dan yang merasa puas sebanyak 54 orang (49.91%). Hal ini berarti pihak poliklinik dapat melayani pasiennya dengan baik yang berimbas kepada kepuasan pasiennya (karyawan) terhadap jasa yang mereka tawarkan.

Tanggapan responden (karyawan) mengenai tingkat kemungkinan merekomendasikan poliklinik kepada orang lain, ditunjukkan pada tabel 4.46 berikut ini :

Tabel 4.46. Tingkat kemungkinan merekomendasikan poliklinik kepada orang lain

Uraian	F	%
--------	---	---

Sangat besar	70	53.03
Besar	62	46.97
Cukup besar	0	00.00
Kecil	0	00.00
Tidak sama sekali	0	00.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat besar dan besar, kemungkinan mereka akan berbicara tentang hal yang baik mengenai jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik yang secara tidak langsung responden tersebut merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa poliklinik YWBI karena terpenuhinya kebutuhan dalam menggunakan jasa poliklinik tersebut. Pada tabel ditunjukkan bahwa masing-masing 70 orang (53.03%) dan 62 orang (46.97%) yang menjawab sangat besar dan besar.

Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan dan ketidakpuasan responden terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik. Jika mereka puas dengan jasa yang diberikan, maka kecenderungan untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik akan besar dan kecenderungan merekomendasikan kepada pihak lain juga besar. Dan sebaliknya, jika ketidakpuasan yang mereka dapatkan pada jasa yang ditawarkan, keinginan untuk menggunakan jasa tersebut tidak akan ada dan kemungkinan mereka akan menginformasikan tentang hal-hal yang buruk tentang poliklinik tersebut.

4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Karyawan Menggunakan Jasa di Poliklinik YWBI

Besarnya pengaruh dari beberapa variabel penyebab ke variabel akibat bisa diterangkan dengan menggunakan Analisis jalur. Dari analisis ini kita bisa

melihat baik pengaruh secara langsung maupun pengaruh secara bersama-sama. Koefisien jalur adalah koefisien yang tidak mempunyai satuan, oleh karena itu secara relatif bisa sekaligus mengambil kesimpulan bahwa makin besar koefisien jalur maka secara relatif makin besar pula pengaruh yang diberikan oleh variabel itu.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima sub variabel, yaitu *Tangile* (X_1) *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI PT INTI (Persero).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Tabel 4.47. Matrik Korelasi Antar Variabel

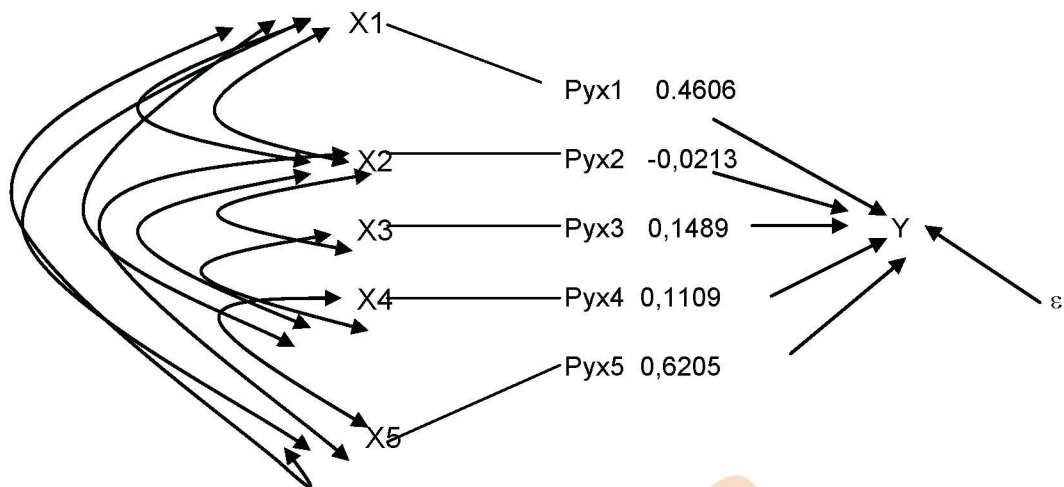
Matriks korelasi	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	1	0.182	0.276	0.616	0.618	0.813
X2	0.182	1	0.149	0.176	0.019	0.077
X3	0.276	0.149	1	0.48	0.194	0.34
X4	0.616	0.176	0.48	1	0.547	0.58
X5	0.618	0.019	0.194	0.547	1	0.873
Y	0.813	0.077	0.34	0.58	0.873	1

Sumber : pengolahan data

Dalam matrik R tampak dari 36 nilai koefisien korelasi r peubah X terdapat 16 yang nyata atau sekitar 53%. ($r > 0.3$). Angka ini kurang kuat untuk mendukung adanya dugaan adanya kolinieritas. Salah satu cara untuk memisahkan pengaruh kolinieritas tersebut adalah dengan *Path Analysis*.

Analisis jalur bertujuan menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Untuk melakukan *path analysis* disarankan untuk membuat diagram struktural hubungan kausal antara variabel

penyebab dengan variabel akibat. Dalam penelitian ini proposisi hipotetik yang diajukan dapat diterjemahkan kedalam diagram jalur seperti dibawah ini :



Gambar 4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Karyawan Menggunakan Jasa di Poliklinik YWBI

Dari data hasil pengukuran variabel-variabel penelitian, diperoleh koefisien korelasi antar variabel.

Tabel 4. 48 Hasil perhitungan Koefisien Korelasi Antar Variabel

Matriks korelasi	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	1	0.182	0.276	0.616	0.618	0.813
X2	0.182	1	0.149	0.176	0.019	0.077
X3	0.276	0.149	1	0.48	0.194	0.34
X4	0.616	0.176	0.48	1	0.547	0.58
X5	0.618	0.019	0.194	0.547	1	0.873
Y	0.813	0.077	0.34	0.58	0.873	1

Sumber : pengolahan data

2. Dari hasil perhitungan diatas selanjutnya dibentuk matriks korelasi (R)

$$R = \begin{pmatrix} 1.000 & 0.182 & 0.276 & 0.616 & 0.618 \\ 0.182 & 1.000 & 0.149 & 0.176 & 0.019 \\ 0.276 & 0.149 & 1.000 & 0.48 & 0.194 \\ 0.616 & 0.176 & 0.48 & 1.000 & 0.547 \\ 0.618 & 0.019 & 0.194 & 0.547 & 1.000 \end{pmatrix}$$

3. Dari matriks korelasi diatas dihitung matriks inversnya.

Tabel 4.49 Matriks invers Korelasi antar variabel Eksogen

Matriks Invers	X1	X2	X3	X4	X5
X1	2.01433	(0.21905)	(0.00428)	(0.74489)	(0.83241)
X2	(0.21905)	1.06957	(0.07761)	(0.12446)	0.19819
X3	(0.00428)	(0.07761)	1.31664	(0.68241)	0.12197
X4	(0.74489)	(0.12446)	(0.68241)	2.11589	(0.56230)
X5	(0.83241)	0.19819	0.12197	(0.56230)	1.79458

Sumber : pengolahan data

Dalam bentuk matriks :

$$R^{-1} = \begin{pmatrix} 2.01433 & (0.21905) & (0.00428) & (0.74489) & (0.83241) \\ (0.21905) & 1.06957 & (0.07761) & (0.12446) & 0.19819 \\ (0.00428) & (0.07761) & 1.31664 & (0.68241) & 0.12197 \\ (0.74489) & (0.12446) & (0.68241) & 2.11589 & (0.56230) \\ (0.83241) & 0.19819 & 0.12197 & (0.56230) & 1.79458 \end{pmatrix}$$

4. Didapatkan koefisien jalur (Pyxi) variabel penyebab terhadap variabel akibat.

$$\begin{pmatrix} \text{Pyx1} \\ \text{Pyx2} \\ \text{Pyx3} \\ \text{Pyx4} \\ \text{Pyx5} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} 2.01433 & (0.21905) & (0.00428) & (0.74489) & (0.83241) \\ (0.21905) & 1.06957 & (0.07761) & (0.12446) & 0.19819 \\ (0.00428) & (0.07761) & 1.31664 & (0.68241) & 0.12197 \\ (0.74489) & (0.12446) & (0.68241) & 2.11589 & (0.56230) \\ (0.83241) & 0.19819 & 0.12197 & (0.56230) & 1.79458 \end{pmatrix} \begin{pmatrix} 0.813 \\ 0.077 \\ 0.34 \\ 0.58 \\ 0.873 \end{pmatrix}$$

5. Dari hasil perhitungan maka didapatkan hasil untuk koefisien jalur

Tabel 4.50 Hasil perhitungan koefisien jalur

No	Koefisien jalur
1.	$\rho_{yx1} = 0.4606$
2.	$\rho_{yx2} = - 0.0213$
3.	$\rho_{yx3} = 0.1489$
4.	$\rho_{yx4} = 0.1109$

5.	$\rho_{yx5} = 0.6205$
----	-----------------------

Sumber : pengolahan data

Menghitung koefisien-koefisien determinasi :

$$R_{2YX1YX2} = 0.4606 (0.0213) \ 0.148 \ 0.1109 \ 0.6205$$

$$= 0.6321026$$

$$\begin{pmatrix} 0.813 \\ 0.077 \\ 0.34 \\ 0.58 \\ 0.873 \end{pmatrix}$$

Dari perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur P_{yx1} , P_{yx3} , P_{yx4} , P_{yx5} berpengaruh dalam mendukung keputusan karyawan untuk menggunakan jasa di poliklinik YWBI kecuali koefisien jalur P_{yx2} yang artinya variabel *reliability* tidak mendukung keputusan karyawan untuk menggunakan jasa poliklinik YWBI tetapi juga justru tidak membuat karyawan menggunakan jasa yang di tawarkan pihak poliklinik, meskipun pengaruh negatif *reliability* ini tidak signifikan. Hal ini akan dihitung kembali untuk melihat seberapa besar pengaruh yang mendukung dan tidaknya masing-masing variabel tadi dengan pengujian hipotesis berikut ini, jika setelah dihitung hasilnya dibawah nilai penentu maka dapat dilakukan proses trimming untuk membuang variabel-variabel yang tidak mendukung tadi.

7. Menghitung koefisien jalur error terhadap variabel akibat

$$\rho_{ye} = 0.60654455$$

Pengujian Hipotesis :

Gambaran dari diagram jalur adalah regresi linier multiple, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan dua tahap, yaitu :

1. Pengujian secara keseluruhan

Untuk pengujian secara keseluruhan jika hipotesis penelitian dinyatakan ke dalam hipotesis statistik maka :

$$H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = \rho_{yx3} = \rho_{yx4} = \rho_{yx5} = 0$$

H1 : setidaknya ada satu variabel yang tidak sama dengan nol

Statistik uji yang digunakan adalah F - Snodecor :

$$F = \frac{(n - k - 1) \sum_{i=1}^k P_{yxi} r_{yxi}}{k (1 - \sum_{i=1}^k P_{yxi} r_{yxi})}$$

atau

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2_{yx1x2 \dots xk}}{k (1 - R^2_{yx1x2 \dots xk})}$$

dengan derajat bebas $V_1 = k$ dan $V_2 = n-k-1$

maka didapat nilai $F_{(hitung)}$ yang kemudian di bandingkan dengan F_{tabel}

Tabel 4.51 Hasil perhitungan Statistik Uji F- snodecor

F_{hitung}	= 44.33
$F_{tabel (5,132)0.05}$	= 4.36
$F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak	

H_0 ditolak, ini berarti model signifikan, artinya terdapat pengaruh secara keseluruhan dari kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI.

2. Pengujian secara parsial

Apabila pada pengujian secara keseluruhan H_0 ditolak artinya sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{yxi} \neq 0$. Untuk mengetahui $\rho_{yxi} = 0$, atau untuk

menguji hipotesis konseptual yang diajukan maka dilakukan pengujian secara individual atau parsial

$H_0 : \rho_{yxj} = 0 \Rightarrow$ tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa kesehatan di poliklinik YWBI PT.INTI (Persero).

$H_1 : \rho_{yxj} \neq 0 \Rightarrow$ terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa kesehatan di poliklinik YWBI PT.INTI (Persero)

Dengan statistik uji pada rumus :

$$t = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{y \times 1 \times 2 \dots \dots \times k}) C_{f,ii}}{n - k - 1}}} \quad i = 1, 2, \dots, k$$

Kemudian nilainya dibandingkan dengan nilai t tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas $(n-k-1)=129$ sebesar 1,64 atau dengan menggunakan nilai signifikan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.52 Pengujian secara parsial

	t-hitung	Status	t-tabel	Hasil
t ₁ -hitung	6.07948695	>	1,64	Berpengaruh signifikan
t ₂ -hitung	-0.385494545	<	1.64	Berpengaruh tidak signifikan
t ₃ -hitung	2.162507066	>	1.64	Berpengaruh signifikan
t ₄ -hitung	1.81047049	>	1.64	Berpengaruh signifikan
t ₅ -hitung	8.67366805	>	1.64	Berpengaruh signifikan

Sumber : pengolahan data

Dari hasil pengujian koefisien jalur diperoleh keterangan obyektif, bahwa koefisien jalur dari X_1 , X_3 , X_4 dan X_5 ke Y secara statistik adalah bermakna atau diterima (nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$), sedangkan koefisien jalur dari X_2 ke Y tidak bermakna atau ditolak.

Pada variabel *tangible* (X_1), dilakukan pengujian hipotesis antara t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$. Perhitungan yang diperoleh yaitu $6,07948695 > 1,64$, yang berarti *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan karena pasien masih mempertimbangkan kenyamanan, kebersihan gedung dan ruangan poliklinik, keramahan dan penampilan karyawan untuk memutuskan menggunakan jasa poliklinik YWBI.

Pada variabel *reliability* (X_2), dilakukan pengujian hipotesis antara t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dan perhitungan yang diperoleh yaitu $0,385494545 < 1,64$ sehingga hipotesis yang diperoleh adalah berpengaruh tidak signifikan. Pada variabel *reliability*, indikator yang ada tidak menjadi pertimbangan konsumen untuk memutuskan menggunakan jasa poliklinik. Hal ini disebabkan oleh :

1. Pasien percaya dengan ketepatan diagnosis dokter
2. Demikian pula dengan ketersediaan dan anjuran obat yang diberikan.

Hal ini dikaitkan dengan tingkat pendidikan karyawan yang baik.

3. Ketepatan waktu membuka poliklinik juga tidak menjadi pertimbangan karena poliklinik di buka pada jam kerja. Jika bukan pada jam kerja dipersilahkan untuk menggunakan poliklinik lain dan diberi restitusi.

Pada variabel *responsiveness* (X_3), dilakukan pengujian hipotesis antara t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dan perhitungan yang diperoleh $2,162507066 > 1,64$, sehingga hipotesis yang diperoleh adalah berpengaruh

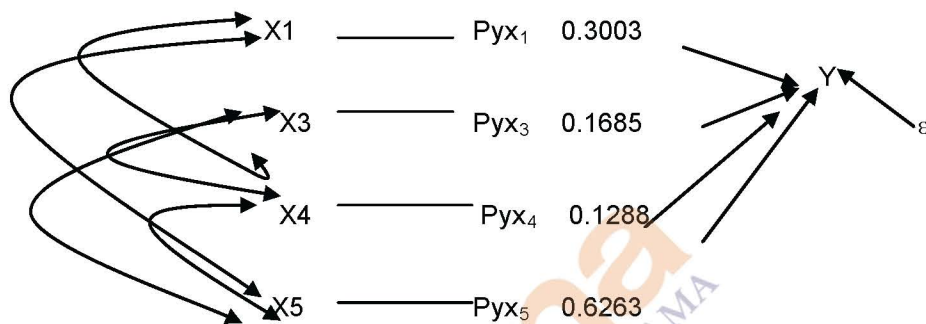
signifikan. Pada indikator *responsiveness* meliputi : kecepatan menangani administrasi pasien dan kecepatan menangani keluhan pasien menjadi pertimbangan untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut. Karena jika hal ini tidak dilakukan dengan baik kemungkinan karyawan akan melakukan komplain.

Pada variabel *assurance* (X_4) dilakukan pengujian hipotesis antar t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Dan perhitungan yang diperoleh $1.81047049 > 1,64$, sehingga hipotesis yang diperoleh adalah berpengaruh signifikan. Pada variabel *assurance* yang meliputi : Bebas dari kesalahan diagnosisi penyakit dan bebas dari diagnosis obat, menjadi pertimbangan konsumen memutuskan menggunakan jasa poliklinik YWBI karena pada dasarnya karyawan percaya akan hasil diagnosis penyakit dan diagnosis obat yang dianjurkan. Di samping itu penanganan yang dilakukan pada poliklinik YWBI adalah untuk penyakit yang dikategorikan ringan, apabila sakit yang diderita cukup berat, poliklinik akan memberi surat rujukan ke poliklinik lain atau Rumah Sakit pilihan karyawan.

Pada variabel *empathy* (X_5), dilakukan pengujian hipotesis antara t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Dan perhitungan yang diperoleh $8.67366805 > 1,64$, sehingga hipotesis yang diperoleh adalah berpengaruh signifikan. Pada indikator *empathy* meliputi : (1). Kemampuan menanggapi keluhan pasien, (2). Ramah dalam mendengarkan keluhan pasien, (3). Perhatian kepada keluhan pasien, (4). Melayani pasien tanpa memperhatikan kedudukan. Indikator tersebut diatas menjadi pertimbangan karyawan untuk memilih jasa kesehatan di poliklinik YWBI. Karena karyawan menuntut adanya kemampuan petugas/paramedis menanggapi keluhan pasien, mendengarkan, memperhatikan serta bersikap adil kepada pasien. Jika para medis tidak

bersikap adil karyawan dapat melakukan komplain untuk tidak menggunakan poliklinik tersebut.

Oleh karena itu cukup indikasi untuk mengeluarkan variabel X_2 (*reliability*) dari model (Theory Trimming). Atas dasar proposisi yang telah diperbaiki ini diagram jalur menjadi :



Gambar 4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa di Poliklinik YWBI Yang Telah Diperbaiki

Dari diagram struktural diatas diperoleh persamaan:

$$Y = \rho_{yx1} + \rho_{yx3} + \rho_{yx5} + \epsilon$$

Dengan hilangnya dua buah variabel eksogen dari diagram jalur, maka besarnya koefisien jalur akan berubah. Perhitungannya harus diulang, dengan tahap-tahap seperti perhitungan sebelumnya diatas sehingga dapat diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4. 53 Matrik korelasi antar variabel yang telah diperbaiki

Matriks korelasi	X1	X3	X4	X5	Y
X1	1	0.276	0.616	0.618	0.813
X3	0.276	1	0.48	0.194	0.34
X4	0.616	0.48	1	0.547	0.58
X5	0.618	0.194	0.547	1	0.873
Y	0.813	0.34	0.58	0.873	1

Sumber : Pengolahan data

Tabel 4.54 Matrik korelasi antar variabel eksogenus yang telah diperbaiki

Matrik korelasi	X1	X3	X4	X5
X1	1	0.276	0.616	0.618
X3	0.276	1	0.48	0.194
X4	0.616	0.48	1	0.547
X5	0.618	0.194	0.547	1

Sumber : pengolahan data

Berdasarkan matriks korelasi tersebut maka dapat dibuat matriks inversnya,

Tabel 4.55 Matriks Invers Korelas antar variabel eksogen Yang telah diperbaiki

Matriks invers	X1	X3	X4	X5
X1	2.675825245	0.173717104	-0.4105185	-1.38332
X3	-0.48093915	0.993325044	0.07007115	0.26475342
X4	-1.33799485	-0.17509926	1.76020924	0.48872711
X5	-1.16323821	-0.55018393	0.49658567	1.63299709

Sumber : pengolahan data

Dengan perhitungan secara statistik diperoleh koefisien jalur dari masing-masing variabel dengan cara mengalikan matrik invers korelasi masing-masing variabel eksogenus terhadap variabel endogenus, maka diperoleh koefisien jalur:

Tabel 4.56 Hasil perhitungan koefisien jalur yang telah diperbaiki

No	Koefisien jalur
1.	$\rho_{yx1} = 0.300257$
2.	$\rho_{yx3} = 0.168498$
3.	$\rho_{yx4} = 0.1287706$
4.	$\rho_{yx5} = 0.626305$

Sumber : pengolahan data

Sehingga diperoleh koefisien determinasinya menjadi sebesar $R = 0.53$ dan koefisien jalur error terhadap variabel akibat adalah sebesar $\rho_{y\epsilon} = 0.68$

Berdasarkan langkah-langkah perhitungan di atas bahwa ruang lingkup *tangible* (X_1), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa poliklinik baik secara simultan maupun secara individual. Adapun besarnya pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung yang ditimbulkan dari ruang lingkup *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai variabel eksogenus terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa poliklinik sebagai variabel endogenus adalah sebagai berikut

Kontribusi variabel *Tangible* (X_1) terhadap Y

Kontribusi variabel *tangible* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI merupakan gabungan dari pengaruh langsung variabel *tangible* sendiri maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel lain.

Tabel 4.57 Pengaruh langsung dan tidak langsung X1 terhadap Y

Pengaruh langsung&tidak langsung dari X1		Besarnya kontribusi (%)
X1 langsung	$Pyx1.Pyx1$	9.01%
X1 melalui X3	$Pyx1.r_{x1x3}.Pyx3$	1.40%
X1 melalui X4	$Pyx1.r_{x1x4}.Pyx4$	2.38%
X1 melalui X5	$Pyx1.r_{x1x5}.Pyx5$	3.16%
Total pengaruh X1 terhadap Y		15.95%

Tabel di atas menunjukkan pengaruh langsung variabel *tangible* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI sebesar 9.01%. *Tangible* yang ditawarkan poliklinik yaitu kenyamanan gedung baik dari suasana yang diberikan pada saat menunggu giliran seperti dengan menyediakan televisi dan bahan bacaan, juga tempat duduk yang layak dan bisa membuat pasien nyaman. Kebersihan gedung yang diberikan juga sangat

berpengaruh, yaitu dengan menjaga kebersihan ruangan dan peralatan medis. Di poliklinik juga mempunyai tenaga kebersihan yang bertanggungjawab membersihkan semua tempat dipoliklinik. Poliklinik memberikan seragam yang layak dengan warna hijau muda kepada seluruh karyawan dan paramedisnya kecuali dokter. Ini untuk memberikan penampilan menarik dimata pasien. Pengaruh tidak langsung terbesar adalah melalui variabel *empathy* yaitu 3.16%. Artinya tampilan fisik yang ditawarkan tidak berarti apa-apa tanpa kemampuan karyawan dan paramedis yang baik dalam melayani pasiennya. Sementara pengaruh tidak langsung variabel *tangible* melalui variabel *responsiveness* memberikan pengaruh terkecil yaitu 1.40%. Total pengaruh variabel *tangible* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI adalah sebesar 15.95%. Hal ini memberikan gambaran bahwa variabel *tangible* yang terdiri dari kenyamanan, kebersihan gedung dan ruangan serta penampilan karyawan cukup berpengaruh terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI.

Kontribusi variabel *responsiveness* (X_3) terhadap Y

Kontribusi variabel *responsiveness* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI merupakan gabungan dari pengaruh langsung variabel *responsiveness* sendiri maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel lain.

Tabel 4.58 Pengaruh langsung dan tidak langsung X_3 terhadap Y

Pengaruh langsung&tidak langsung dari X_3		Besarnya kontribusi (%)
X3 langsung	P_{yx3}	2.84%
X3 melalui X1	$P_{yx3.rx3x1}$	1.40%
X3 melalui X4	$P_{yx3.rx3x4}$	2.33%
X3 melalui X5	$P_{yx3.rx3x5}$	2.05%
Total pengaruh X_3 terhadap Y		8.62%

Tabel diatas menunjukkan pengaruh langsung variabel *responsiveness* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI sebesar 2.84%. Variabel *responsiveness* yang ditawarkan oleh poliklinik adalah kecepatan dalam menangani administrasi pengobatan dan kecepatan dalam menangani keluhan pasien. Poliklinik mempunyai karyawan dan paramedis yang terampil dan berpengalaman dalam bidangnya karena mereka dilatarbelakangi oleh pendidikan yang sesuai dengan profesi mereka. Dalam menangani admisnistrasi pengobatan, karyawan/paramedis bekerja dengan cepat dan tepat sehinga tidak banyak membuang waktu pasien dan apabila mereka melayani pasien lebih dari lima belas menit diluar obat racikan pasien mendapat potongan harga obat sebesar 10%. Kecepatan menangani keluhan pasien dibutuhkan untuk membantu dokter dengan cepat dan tepat memeriksa pasien. Pengaruh tidak langsung terbesar melalui variabel *assurance* yaitu 2.33.%. Hal ini berarti kecepatan karyawan/paramedis dalam menjalankan tugasnya dengan katerampilan yang diperoleh juga mempengaruhi pasien dari kesalahan diagnosa penyakit dan obat. Sementara pengaruh tidak langsung *responsiveness* melalui variabel *tangible* memberikan pengaruh yang kecil yaitu 1.4%. Total pengaruh variabel *responsiveness* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik adalah sebesar 8.62%. Hal ini memberi gambaran bahwa variabel *responsiveness* yang mana karyawan/petugas poliklinik melakukan tugasnya dengan cepat, baik dalam menangani administrasi pengobatan maupun dalam menangani keluhan pasien, cukup berpengaruh terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI.

Kontribusi variabel *assurance* (X_4) terhadap Y

Kontribusi variabel *assurance* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI merupakan gabungan dari pengaruh

langsung variabel *assurance* sendiri maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel lain.

Tabel 4.59 Pengaruh langsung dan tidak langsung X4 terhadap Y

Pengaruh langsung&tidak langsung dari X4		Besarnya kontribusi (%)
X4 langsung	Pyx4.Pyx4	1.66%
X4 melalui X1	Pyx4.rx4x1.Pyx1	2.38%
X4 melalui X3	Pyx4.rx4x3.Pyx3	1.04%
X4 melalui X5	Pyx4.rx4x5.Pyx5	4.41%
Total pengaruh X4 terhadap Y		9.49%

Tabel diatas menunjukkan pengaruh langsung variabel *assurance* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI sebesar 1.66%. *Assurance* yang ditawarkan poliklinik kepada karyawan (pasiennya) adalah bebas dari kesalahan diagnosa penyakit dan obat. Poliklinik bertanggung jawab penuh terdapat diagonasa yang diputuskan, dimana selain menjaga kredibilitas poliklinik, poliklinik juga tidak akan melakukan kesalahan yang berakibat tidak baik kepada karyawan (pasiennya) karena akan mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri dan secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Poliklinik memberikan jasa *assurance*-nya dengan memiliki dokter yang berkredibitas baik, melakukan kerja sama dengan rumah sakit dan laboratorium sehingga dapat mendiagnosa penyakit dengan tepat dan apotek yang diawasi oleh apoteker sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan obat.

Pengaruh tidak langsung terbesar melalui variabel *empathy* yaitu 4.41%. Artinya karyawan (pasien) membutuhkan perhatian dan pemahaman yang baik dari karyawan/paramedis poliklinik dalam mendukung hasil diagnosa yang besas dari kesalahan. Sementara pengaruh tidak langsung *assurance* melalui variabel *tangible* memberikan pengaruh terbesar kedua yaitu 1.04%. Artinya pasien membutuhkan peralatan medis yang memenuhi syarat kesehatan untuk

mendukung ketepatan hasil diagnosa dokter. Total pengaruh variabel *assurance* yang terdiri dari kebebasan dari kesalahan diagnosa penyakit dan obat terhadap keputusan menggunakan jasa poliklinik adalah sebesar 9.49 %. Hal ini memberi gambaran bahwa variabel *assurance* cukup berpengaruh terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI

Kontribusi variabel *empathy* (X_5) terhadap Y

Kontribusi variabel *empathy* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI merupakan gabungan dari pengaruh langsung variabel *empathy* maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel lain.

Tabel 4.60 Pengaruh langsung dan tidak langsung X_5 terhadap Y

Pengaruh langsung&tidak langsung dari X_5		Besarnya Kontribusi (%)
X5 langsung	$Pyx_5.Pyx_5$	39.23%
X5 melalui X1	$Pyx_5.r_{x_5x_1}.Pyx_5$	11.62%
X5 melalui X3	$Pyx_5.r_{x_5x_3}.Pyx_5$	2.65%
X5 melalui X4	$Pyx_5.r_{x_5x_4}.Pyx_5$	7.15%
Total pengaruh X_5 terhadap Y		60.65%

Tabel diatas menunjukkan pengaruh langsung variabel *empathy* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik sebesar 39.23%. Variabel *empathy* yang dilakukan oleh poliklinik adalah, pertama poliklinik selalu menerapkan kepada karyawannya untuk bersikap perhatian kepada seluruh pasien. Perhatian ini dilakukan dengan memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap kepada pasien tentang tahap demi tahap pengobatan hingga selesai, memberikan nomor urut pengobatan sesuai daftar hadir sehingga pasien dapat memperkirakan waktu mereka sendiri atau mengurangi antrian yang kadang kala membuat suasana menjadi sembraut. Kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien, hal ini dapat ditunjukkan dengan penjelasan sedikit yang diberikan oleh pasien dapat dipahami dengan baik oleh karyawan. Ramah

dalam berkomunikasi dengan pasien, senyum adalah awal yang baik dalam memulai sesuatu komunikasi yang baik. Dengan sikap ramah, pasien dapat dengan tenang dan santai menjelaskan tentang keluhan mereka. Bawaan yang tenang dalam berkomunikasi juga membawa pasien merasakan pelayanan yang baik dari mereka. Dan yang terakhir adalah bersikap adil dalam melayani semua pasien, ini dilakukan dengan tidak memandang kedudukan pasien ketika mereka berobat disana. Hal ini sangat mempengaruhi karyawan (pasien) untuk melakukan pengobatan disana karena mereka mempunyai hak yang sama dalam menerima jasa yang ditawarkan.

Pengaruh tidak langsung terbesar adalah melalui variabel *tangible* yaitu 11.62%. Artinya karyawan (pasien) merasakan lebih efektifnya pelayanan yang diberikan oleh poliklinik dengan di dukung oleh fasilitas yang menunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap dan tampilan karyawan enak di pandang. Sementara pengaruh tidak langsung yang memberikan pengaruh yang kecil adalah variabel *responsiveness* yaitu 2.65%, artinya sebagian kecil karyawan (pasien) tidak mengambil berat kecepatan dalam proses pengobatan karena dalam *empathy* sendiri telah melayani hal tersebut secara tidak langsung. Total pengaruh variabel *empathy* terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik adalah sebesar 60.65%. Hal ini memberi gambaran bahwa variabel *empathy* yaitu dengan memberikan perhatian kepada pasien, kemampuan yang baik dalam mendengarkan keluhan sangat berpengaruh terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI.

Sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh simultan dari *tangible* (X_1), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI adalah sebesar 94.71%.

Dari pengujian analisis jalur, didapatkan bahwa faktor-faktor penentu kualitas jasa berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI PT INTI. Hal ini sangat penting dipertimbangkan dalam menyusun strategi pemasaran bagi pihak manajemen Yayasan Widya Bhakti PT INTI untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi kebutuhan karyawan akan pentingnya kesehatan.

4.2.5. Hambatan-hambatan :

1. Harga obat yang selalu berubah mengakibatkan poliklinik mengalami kerugian sedangkan pembayaran premi yang dibayarkan karyawan PT. INTI (Persero) di kontrak per tahun.
2. Masih sering terjadi biaya pengobatan karyawan lebih besar dari premi yang karyawan bayarkan. Misalnya berdasarkan hasil pemeriksaan karyawan tersebut menderita penyakit yang cukup parah.
3. Terdapatnya perlakuan para mitra kerja poliklinik seperti Rumah Sakit dan laboratorium yang menyalahi peraturan/perjanjian, misalnya sering mendorong karyawan mengambil fasilitas yang bukan haknya sehingga akan menimbulkan masalah pada saat poliklinik YWBI melakukan pembayaran ke Rumah Sakit.
4. Dengan adanya kontrak perawatan kesehatan dengan poliklinik, karyawan memiliki pilihan yang terbatas dalam menggunakan jasa kesehatan, kecuali pada hari libur.
5. Kurangnya informasi tentang hak dan kewajiban karyawan atas kontrak kesehatan yang diberlakukan dengan poliklinik karena sikap orang yang berbeda-beda terhadap pentingnya informasi sehingga menyebabkan terjadinya *miss understanding* dengan mitra poliklinik tersebut.

2. Apakah Bapak/Ibu merasa terjamin bebas dari kesalahan obat yang dianjurkan :
 - a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Cukup terjamin
 - d. Kurang terjamin
 - e. Sangat tidak terjamin

E. Empathy

1. Apakah paramedis dan karyawan Poliklinik mampu dan mengerti dalam menanggapi keluhan Bapak/Ibu :
 - a. Sangat mampu dan mengerti
 - b. Mampu dan mengerti
 - c. Cukup mampu dan mengerti
 - d. Kurang mampu dan mengerti
 - e. Sangat tidak mampu dan mengerti
2. Sewaktu Bapak/Ibu menyatakan keluhan kepada paramedis/karyawan poliklinik. Apakah paramedis/karyawan poliklinik tersebut ramah dalam mendengarkan keluhan Bapak/Ibu:
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Kurang ramah
 - d. Tidak ramah
 - e. Sangat tidak ramah
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana perhatian paramedis/karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan pasien :
 - a. Sangat perhatian
 - b. Perhatian
 - c. Kurang perhatian
 - d. Tidak perhatian
 - e. Sangat tidak perhatian
4. Apakah pelayanan yang diberikan paramedis/karyawan poliklinik dirasakan adil oleh Bapak/Ibu tanpa memperhatikan kedudukan :
 - a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Kurang adil
 - d. Tidak adil
 - e. Sangat tidak adil

Tanggapan Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Poliklinik YWBI PT INTI

A. Pengenalan Masalah

1. Tingginya biaya kesehatan sekarang ini, apakah Bapak/Ibu menyadarinya? seberapa besar :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada kesadaran sama sekali

2. Keberadaan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) menambah keinginan Bapak/Ibu untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, seberapa besar keinginan itu :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada keinginan sama sekali

B. Pencarian Informasi

3. Bapak/Ibu selalu mencari informasi tambahan sebelum berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), seberapa besar usaha tersebut :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada usaha sama sekali

C. Penilaian Alternatif

4. Fasilitas Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) lebih baik dari poliklinik lain/usaha sejenisnya. Apakah pernyataan diatas menjadi pertimbangan Bapak/Ibu untuk berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) :
 - a. Sangat dipertimbangkan
 - b. Dipertimbangkan
 - c. Cukup dipertimbangkan
 - d. Kurang dipertimbangkan
 - e. Sama sekali tidak dipertimbangkan

5. Aksesibilitas ke Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) baik. Apakah pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu :
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

6. Jarak tempuh menuju Poliklinik YWBI PT. INTI (Persero) dari pusat aktivitas adalah baik. Apakah pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu :
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

D. Keputusan Pembelian

7. Apakah citra poliklinik YWBI PT INTI (Persero) mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat :
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. Berpengaruh
 - c. Cukup berpengaruh
 - d. Kurang berpengaruh
 - e. Tidak berpengaruh sama sekali

E. Perilaku Pasca Pembelian

8. Setelah berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), apakah Bapak/Ibu merasakan kepuasan/ketidakpuasan terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik :
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Sangat tidak puas
9. Seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu untuk merekomendasikan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) ini kepada orang lain :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak sama sekali.