

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan 60 buah kuesioner kepada karyawan dan kepada pasien dari Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur Jln. Raya Cipanas No. 17 Cimacan, Pacet Cimacan Cianjur. Cianjur, Jawa Barat, Indonesia 43253. serta peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur. Penelitian ini menggunakan 60 orang responden yang akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil mengenai rekapitulasi mengenai profil responden.

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Adapun data yang peneliti peroleh mengenai profil responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	20	33,3%
2	Wanita	40	66,6%
Jumlah		60%	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dari 60 orang responden yang menjadi objek penelitian terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 20 orang atau 33,3%, sedangkan responden jenis kelamin Perempuan berjumlah 40 orang atau 66,6%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah

perempuan. Ini disebabkan karena karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur adalah sebagian besar adalah perempuan karena tenaga kesehatan memang sebagian di dominasi oleh perempuan.

Profil responden penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur dijelaskan berdasarkan usia seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	0	0 %
2	21th - 30th	30	50%
3	31th - 40th	15	25%
4	41 th-50th	13	21%
5	>50 th	2	3,3%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dari klasifikasi 60 orang responden berdasarkan usia, sebanyak 0 responden atau 0 % berumur di bawah 20 tahun, sebanyak 30 responden atau 50 % berumur antara 20 - 30 tahun, dan sebanyak 15 responden atau 25 % berumur di atas 30 tahun - 40 tahun. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berumur diatas 21-30 tahun. Hal ini menandakan bahwa usia karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur adalah usia yang produktif karena sebagian besar adalah karyawan perawat, kebidanan dan dokter muda.

Profil responden penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur dijelaskan berdasarkan pendidikan terakhir seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	0	0 %
2	D-3	15	25%
3	S-1	27	45%
4	S-2	16	26,6%
5	S-3	2	3,3%
Jumlah		60	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa dari klasifikasi 60 orang responden berdasarkan tingkat pendidikan, 0 responden atau 0% responden dengan pendidikan SMA/SMK, sebanyak 15 responden atau 25% responden dengan tingkat pendidikan D3, sebanyak 27 responden atau 45% responden dengan tingkat pendidikan S1, sebanyak 16 responden atau 26,6% responden dengan tingkat pendidikan S2, dan sebanyak 2 responden atau 3,3% responden dengan tingkat pendidikan S3. Hal ini menandakan bahwa tingkat pendidikan S1 lebih dominan di Rumah Sakit Umum Daerah Cimas Cianjur.

4.2 Analisis Deskriptif

Melalui pernyataan yang diberikan peneliti dalam kuesioner yang disebarakan untuk keperluan penelitian ini, agar mengetahui deskripsi setiap variabel dan dimensi penelitian sehingga lebih mudah menjabarkan sesuai perumusan masalahnya.

Tabel 4.4
Skala Interpretasi Skor
Interval Penilaian Jawaban Responden Variabel Kompetensi
(X₁),Kompensasi (X₂), dan Kualitas Pelayanan (Y)

Interval	Kompetensi dan Kompensasi	Kualitas Pelayanan
1,00-1,79	Sangat tidak baik	Sangat rendah
1,80-2,59	Kurang baik	Rendah
2,60-3,39	Cukup baik	Cukup baik
3,40-4,19	Baik	baik
4,20-5,00	Sangat baik	Sangat baik

4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.2.1.1 Kompetensi RSUD Cimacan Cianjur Variabel (X_1)

Penelitian ini mengukur variabel kompetensi berdasarkan penelitian terhadap responden pada RSUD Cimacan Cianjur. Variabel ini diukur melalui item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor jawaban terhadap variabel X_1 dapat dijelaskan pada tabel 4.13 berikut :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi (X_1)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Tingkat perhatian saudara pada aspek detail, akurasi, kecermatan, dan ketelitian dalam menjalankan tugas	12	25	5	17	1	207	3,45	Baik
2	Membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, mengembangkan solusi alternatif	10	24	7	16	3	201	3,35	Cukup Baik

	dan rekomendasi serta memilih tindakan yang tepat dalam menunjang proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawab								
3	Pemahaman mengenai konsekuensi keputusan dan tindakan yang telah di ambil sesuai dengan tugas dan tanggung jawab	16	18	24	18	5	201	3,35	Cukup Baik
4	Ketetapan waktu dalam menyelesaikan tugas	11	24	6	15	4	202	3,367	Cukup Baik
5	Memahami dan menguasai teori dari pekerjaan yang dilakukan	15	23	10	13	1	217	3,617	Baik
6	Melakukan tindakan dengan baik dan cepat	9	31	6	12	2	219	3,65	Baik
7	Ketetapan bekerjasama dengan tim	13	27	7	11	2	219	3,65	Baik
8	Tingkat kemampuan tindakan dengan cepat dan baik bersama tim	15	30	5	9	1	230	3,833	Baik
9	Membantu pekerjaan orang lain dengan memberi contoh	31	20	8	1	0	259	4,317	Sangat Baik
10	Instrksi yang diberikan sebelum	24	28	4	4	0	249	4,15	Sangat

pekerjaan diberikan sangat membantu	Baik
Jumlah	3,673 Baik

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, 2018

1. Berdasarkan pernyataan nomor 1, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan 12 karyawan yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 24 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 orang karyawan, sebanyak 17 karyawan yang menyatakan tidak setuju, dan 1 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan atau responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan dalam menjalankan tugas pada aspek detail, akurasi, kecermatan, dan ketelitian dalam menjalankan tugas karyawan karena memiliki rata-rata sebesar 3,45 yang termasuk ke dalam kategori baik.
2. Berdasarkan pernyataan nomor 2, dapat dilihat bahwa sebanyak 10 karyawan yang menyatakan sangat setuju, dan karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 orang karyawan, sebanyak 16 ada karyawan yang menyatakan tidak setuju dan 3 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memilih tindakan yang tepat dalam menunjang proses pelaksanaan tugas dan tanggung jawab memiliki rata-rata sebesar 3,35 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
3. Berdasarkan pernyataan nomor 3, dapat dilihat bahwa sebanyak 16 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 18 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 24 orang karyawan, sebanyak 18 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 5 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki pemahaman mengenai konsekuensi keputusan dan tindakan yang telah di

ambil sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karena memiliki rata-rata sebesar 3,35 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.

4. Berdasarkan pernyataan nomor 4, dapat dilihat bahwa sebanyak 11 responden yang menyatakan sangat setuju, dan yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang karyawan, dan sebanyak 18 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki ketetapan waktu dalam menyelesaikan tugas karena memiliki rata-rata sebesar 3,35 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
5. Berdasarkan pernyataan nomor 5, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang karyawan, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang karyawan, sebanyak 10 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 13 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memahami dan menguasai teori dari pekerjaan yang dilakukan mendapatkan tunjangan transportasi dari perusahaan karena memiliki rata-rata sebesar 3,617 yang termasuk ke dalam kategori baik.
6. Berdasarkan pernyataan nomor 6, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang karyawan, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 31 karyawan, sebanyak 6 karyawan yang menyatakan cukup setuju, sebanyak 12 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan melakukan tindakan dengan baik dan cepat memiliki rata-rata 3,65 yang termasuk ke dalam kategori baik.
7. Berdasarkan pernyataan nomor 7, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang karyawan, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang karyawan, sebanyak 7 karyawan yang menyatakan cukup setuju, sebanyak 11 karyawan yang

menyatakan tidak setuju dan sebanyak 2 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki Ketetapan bekerjasama dengan tim karena memiliki rata-rata sebesar 3,65 yang termasuk ke dalam kategori baik.

8. Berdasarkan pernyataan nomor 8, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang karyawan, dan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 30 orang karyawan, sebanyak 5 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 9 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki tingkat kemampuan tindakan dengan cepat dan baik bersama tim karena memiliki rata-rata sebesar 3,833 yang termasuk ke dalam kategori baik.
9. Berdasarkan pernyataan nomor 9, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang karyawan, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang karyawan, sebanyak 8 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 1 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan membantu pekerjaan orang lain dengan memberi contoh karena memiliki rata-rata sebesar 4,317 yang termasuk ke dalam kategori sangat baik.
10. Berdasarkan pernyataan nomor 10, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang karyawan, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 28 karyawan, sebanyak 4 karyawan yang menyatakan cukup setuju, sebanyak 4 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan membutuhkan instrksi yang diberikan sebelum pekerjaan diberikan sangat membantu melakukan tindakan dengan baik dan cepat memiliki rata-rata 4,15 yang termasuk ke dalam kategori sangat baik.

Nilai rata-rata tanggapan responden mengenai kompetensi sebesar 3,673 yang artinya Kompetensi pada RSUD Cimacan Cianjur dinilai baik karena rata-rata

keseluruhan pernyataan sebesar 3,673 berada pada interval 3,40-4,191. Faktor atau pertanyaan yang mencapai nilai sangat baik diantaranya pada pernyataan “ketetapan bekerjasama dengan tim” karena pernyataan tersebut mendapat nilai rata-rata paling besar diantaranya pernyataan lainnya.

4.2.1.2 Kompensasi RSUD Cimaan Cianjur Variabel (X₂)

Penelitian ini mengukur variabel kompensasi berdasarkan penelitian terhadap responden pada RSUD Cimaan Cianjur. Variabel ini diukur melalui item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor jawaban terhadap variabel X₂ dapat dijelaskan pada tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kompensasi (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Upah/gaji yang sesuai dengan hasil kerja	10	21	4	24	1	202	3,367	Cukup Baik
2	Upah/gaji yang sesuai dengan peraturan pemerintah	10	18	3	23	4	195	3,25	Cukup Baik
3	Insentif diberikan berdasarkan prestasi kerja	7	20	6	24	2	194	3,233	Cukup Baik
4	Insentif mampu memotivasi karyawan	11	21	8	16	4	200	3,333	Cukup Baik
5	Imbalan bonus yang diberikan atas prestasi kerja	15	16	6	19	4	200	3,433	Cukup Baik
6	Imbalan bonus atas prestasi kerja yang diberikan sesuai dengan	8	25	3	20	4	195	3,25	Cukup Baik

	peraturan								
7	Diberikannya pembayaran waktu tidak bekerja dalam perusahaan	19	19	2	17	3	214	3,567	Baik
8	Pemberian waktu istirahat on the job, cuti, liburan sesuai dengan peraturan	20	28	2	17	3	216	3,6	Baik
9	Diberikan pembayaran terhadap bahaya atau tunjangan dan asuransi	7	27	2	33	1	223	3,717	Baik
10	Pemberian program karyawan atau fasilitas sudah memadai	13	26	3	18	0	222	3,7	Baik
Jumlah								3,457	Baik

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, 2018

1. Berdasarkan pernyataan nomor 1, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang karyawan, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 21 orang karyawan, sebanyak 4 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 24 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan atau responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki pemberian upah atau gaji yang cukup sesuai dengan hasil kerja karena memiliki rata-rata sebesar 3,367 yang termasuk ke dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan pernyataan nomor 2, dapat dilihat bahwa sebanyak 10 karyawan yang menyatakan sangat setuju, dan karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang karyawan, dan sebanyak 5 karyawan yang menyatakan cukup setuju, sebanak 23 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki pemberian upah atau gaji yang cukup sesuai dengan peraturan memiliki rata-rata sebesar 3,25 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.

3. Berdasarkan pernyataan nomor 3, dapat dilihat bahwa sebanyak 12 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 18 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3 orang karyawan, sebanyak 23 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa insentif diberikan berdasarkan prestasi kerja memiliki rata-rata sebesar 3,35 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
4. Berdasarkan pernyataan nomor 4, dapat dilihat bahwa sebanyak 11 responden yang menyatakan sangat setuju, dan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 21 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang karyawan, dan sebanyak 8 karyawan yang menyatakan 16 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa insentif mampu memotivasi karyawan memiliki rata-rata sebesar 3,43 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
5. Berdasarkan pernyataan nomor 5, dapat dilihat bahwa sebanyak 15 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang karyawan, sebanyak 6 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 20 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa Imbalan bonus yang diberikan atas prestasi kerja memiliki rata-rata sebesar 3,333 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
6. Berdasarkan pernyataan nomor 6, dapat dilihat bahwa sebanyak 8 responden yang menyatakan sangat setuju, kemudian karyawan yang

menyatakan setuju sebanyak sebanyak 25 karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 3, sebanyak 20 yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa imbalan bonus atas prestasi kerja yang diberikan sesuai dengan peraturan memiliki rata-rata 3,567 yang termasuk ke dalam kategori baik.

7. Berdasarkan pernyataan nomor 7, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang karyawan, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 45 orang karyawan, tidak ada karyawan yang menyatakan cukup setuju, tidak adanya karyawan yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki tunjangan hari raya yang diberikan perusahaan sangat memadai memiliki karena memiliki rata-rata sebesar 4,25 yang termasuk ke dalam kategori sangat baik.
8. Berdasarkan pernyataan nomor 8, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang karyawan, dan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 18 orang karyawan, sebanyak 2 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 17 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian waktu istirahat on the job, cuti, liburan sesuai dengan peraturan karena memiliki rata-rata sebesar 3,6 yang termasuk ke dalam kategori baik.
9. Berdasarkan pernyataan nomor 9, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang karyawan, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang karyawan, sebanyak 2 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 23 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa diberikan pembayaran terhadap bahaya atau tunjangan dan asuransi

karena memiliki rata-rata sebesar 3,717 yang termasuk ke dalam kategori baik.

10. Berdasarkan pernyataan nomor 10, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang karyawan, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 26 karyawan, sebanyak 3 karyawan yang menyatakan cukup setuju, sebanyak 18 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian program karyawan atau fasilitas sudah memadai memiliki rata-rata 3,7 yang termasuk ke dalam kategori baik.

Nilai rata-rata tanggapan responden mengenai kompetensi sebesar 3,457 yang artinya kompensasi pada RSUD Cimaan Cianjur dinilai baik karena rata-rata keseluruhan pernyataan sebesar 3,457 berada pada interval 3,40-4,191. Faktor atau pertanyaan yang mencapai nilai sangat baik diantaranya pada pernyataan “Pemberian program karyawan atau fasilitas sudah memadai” karena pernyataan tersebut mendapat nilai rata-rata paling besar diantaranya pernyataan lainnya.

4.2.1.3 Kualitas Pelayanan RSUD Cimaan Cianjur Variabel (Y)

Penelitian ini mengukur variabel kualitas pelayanan berdasarkan penelitian terhadap responden pada RSUD Cimaan Cianjur. Variabel ini diukur melalui item pernyataan. Hasil jawaban dan analisis skor jawaban terhadap variabel X_2 dapat dijelaskan pada tabel 4.15 berikut :

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata- Rata	Ket
		SS	S	N	TS	STS			
1	Kemudahan dalam proses pelayanan dan proses permohonan pelayanan	9	21	8	21	1	202	3,367	Cukup Baik
2	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	7	20	6	24	3	194	3,183	Cukup Baik
3	Kecermatan petugas dalam melayani	11	17	8	40	4	200	3,333	Cukup Baik
4	Memiliki standar pelayanan yang jelas	10	18	9	19	4	200	3,333	Cukup Baik
5	Melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, dan waktu yang tepat	6	20	7	24	3	202	3,367	Cukup Baik
6	Semua keluhan pasien atau konsumen direspon oleh karyawan	8	20	6	22	4	191	3,233	Cukup Baik

7	Karyawan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	4	22	5	30	1	202	3,367	Cukup Baik
8	Karyawan memberikan kepastian dalam pelayanan	10	23	8	26	3	200	3,333	Cukup Baik
9	Melayani dengan sikap ramah, sopan santun	10	20	21	6	3	203	3,383	Cukup Baik
10	Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pasien	15	16	10	15	4	199	3,317	Cukup Baik
Jumlah								3,327	Cukup Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

1. Berdasarkan pernyataan nomor 1, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sebanyak 9 karyawan yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 21 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang karyawan, sebanyak 21 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan atau responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kemudahan dalam proses pelayanan dan proses permohonan pelayanan karyawan karena memiliki rata-rata sebesar 3,367 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.

2. Berdasarkan pernyataan nomor 2, dapat dilihat bahwa sebanyak 7 ada karyawan yang menyatakan sangat setuju, dan karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 orang karyawan, sebanyak 24 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memilih tindakan yang tepat dalam Penggunaan alat bantu dalam pelayanan memiliki rata-rata sebesar 3,233 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
3. Berdasarkan pernyataan nomor 3, dapat dilihat bahwa sebanyak 11 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 17 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 orang karyawan, sebanyak 40 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki kecermatan petugas dalam melayani karena memiliki rata-rata sebesar 3,333 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
4. Berdasarkan pernyataan nomor 4, dapat dilihat bahwa sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat setuju, dan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 18 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 9 orang karyawan, dan sebanyak 19 karyawan yang menyatakan tidak baik dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki standar pelayanan yang jelas karena memiliki rata-rata sebesar 3,333 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
5. Berdasarkan pernyataan nomor 5, dapat dilihat bahwa sebanyak 6 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang karyawan, dan sebanyak 7 karyawan yang menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 24 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 karyawan yang menyatakan sangat tidak

setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, dan waktu yang tepat karena memiliki rata-rata sebesar 3,367 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.

6. Berdasarkan pernyataan nomor 6, dapat dilihat bahwa sebanyak 8 responden yang menyatakan sangat setuju, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 20 karyawan, dan sebanyak 6 karyawan yang menyatakan cukup setuju, sebanyak 22 yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa semua keluhan pasien atau konsumen direspon oleh karyawan karyawan memiliki rata-rata 3,183 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
7. Berdasarkan pernyataan nomor 7, dapat dilihat bahwa sebanyak 4 responden yang menyatakan sangat setuju, kemudian karyawan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 22 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 30 karyawan, sebanyak 1 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan memiliki rata-rata sebesar 3,367 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
8. Berdasarkan pernyataan nomor 8, dapat dilihat bahwa sebanyak 10 responden yang menyatakan sangat setuju, dan yang menyatakan setuju sebanyak sebanyak 23 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 8 karyawan , dan sebanyak 26 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan karyawan memberikan kepastian dalam pelayanan karena memiliki rata-rata sebesar 3,333 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.
9. Berdasarkan pernyataan nomor 9, dapat dilihat bahwa tsebanyak 15 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan

setuju sebanyak 16 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 10 karyawan, dan sebanyak 15 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 4 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan santun karena memiliki rata-rata sebesar 3,317 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.

10. Berdasarkan pernyataan nomor 10, dapat dilihat bahwa tsebanyak 10 responden yang menyatakan sangat setuju, karyawan yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang karyawan, karyawan yang menyatakan cukup setuju sebanyak 21 karyawan, dan sebanyak 6 karyawan yang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 3 karyawan yang menyatakan sangat tidak setuju. Dari total 60 orang karyawan dapat ditarik kesimpulan bahwa Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pasien karena memiliki rata-rata sebesar 3,383 yang termasuk ke dalam kategori cukup baik.

Nilai rata-rata tanggapan responden mengenai kompetensi sebesar 3,327 yang artinya Kualitas pelayanan pada RSUD Cimaan Cianjur dinilai cukup baik karena rata-rata keseluruhan pernyataan sebesar 3,327 berada pada interval 3,40-4,191. Faktor atau pertanyaan yang mencapai nilai sangat baik diantaranya pada pernyataan “Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pasien” karena pernyataan tersebut mendapat nilai rata-rata paling besar diantaranya pernyataan lainnya.

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur valid atau invalid suatu pernyataan kuesioner yang disebarkan kepada para responden, maka kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut kriteria yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut : $N : 60$ dimana $df=N-2$ maka $df=60-2$, $df=58$ dengan taraf signifikansi 5%, maka didapat pada r-tabel sebesar 0,254 Sebuah pernyataan dikatakan valid apabila r-hitung (untuk tiap butir dapat dilihat dalam kolom *Correctedd Item – Total Corelation*) lebih besar dari r-tabel dan nilai r positif. Sedangkan pengujian reliabilitas merupakan metode untuk mengukur suatu jawaban pernyataan, suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten. Pengukuran validitas maupun reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu *Software SPSS 20.0*.

Hasil pengujian untuk validitas data variabel X dan variabel Y dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Uji Validitas Data Variabel Kompetensi (X₁)

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Tingkat perhatian saudara pada aspek detail, akurasi, kecermatan, dan ketelitian dalam menjalankan tugas	0,581	0,254	Valid
2	Membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, mengembangkan solusi alternatif dan rekomendasi serta memilih tindakan yang tepat dalam menunjang proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawab	0,448	0,254	Valid
3	Pemahaman mengenai konsekuensi keputusan dan tindakan yang telah diambil sesuai dengan tugas dan tanggung jawab	0,471	0,254	Valid

4	Ketetapan waktu dalam menyelesaikan tugas	0,309	0,254	Valid
5	Memahami dan menguasai teori dari pekerjaan yang dilakukan	0,605	0,254	Valid
6	Melakukan tindakan dengan baik dan cepat	0,686	0,254	Valid
7	Ketetapan bekerjasama dengan tim	0,575	0,254	Valid
8	Tingkat kemampuan tindakan dengan cepat dan baik bersama tim	0,461	0,254	Valid
9	Membantu pekerjaan orang lain dengan memberi contoh	0,376	0,254	Valid
10	Instrksi yang diberikan sebelum pekerjaan diberikan sangat membantu	0,396	0,254	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.6, nilai validitas semua item pernyataan mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,254 ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$) yang berarti semua item pernyataan kuesioner untuk variabel Kompetensi (X_1) tersebut dinyatakan valid dengan kata lain seluruh pernyataan yang diajukan untuk mengukur kompetensi sudah melakukan fungsi ukurnya.

Tabel 4.9
Uji Validitas Data Variabel Kompensasi (X_2)

No.	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Besarnya pemberian gaji yang diberikan perusahaan sesuai hasil kerja	0,428	0,254	Valid

2	Besarnya pemberian upah yang diberikan perusahaan sesuai hasil kerja	0,582	0,254	Valid
3	Pemberian insentif dari perusahaan selalu tepat waktu	0,448	0,254	Valid
4	Pemberian insentif dari perusahaan sudah adil sesuai dengan hasil kerja	0,264	0,254	Valid
5	Pemberian bonus dari perusahaan tepat waktu	0,479	0,254	Valid
6	Pemberian bonus dari perusahaan sudah adil dengan hasil kerja	0,542	0,254	Valid
7	Apakah tunjangan hari raya yang diberikan perusahaan sangat memadai	0,349	0,254	Valid
8	Apakah perusahaan memberikan tunjangan asuransi kesehatan sesuai	0,532	0,254	Valid
9	Apakah perusahaan memberikan uang pensiun yang sesuai hasil kerja dan jabatan	0,393	0,254	Valid
10	Apakah fasilitas perusahaan sangat memadai dan memenuhi	0,339	0,254	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.7, nilai validitas semua item pernyataan mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,254 ($r_{hitung} > r_{tabel}$) yang berarti semua item pernyataan kuesioner untuk variabel Kompensasi (X_2) tersebut dinyatakan valid dengan kata lain seluruh pernyataan yang diajukan untuk mengukur kompensasi sudah melakukan fungsi ukurnya.

Tabel 4.10
Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Kemudahan dalam proses pelayanan dan proses permohonan pelayanan	0,650	0,254	Valid
2	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	0,563	0,254	Valid
3	Kecermatan petugas dalam melayani	0,712	0,254	Valid
4	Memiliki standar pelayanan yang jelas	0,365	0,254	Valid
5	Melakukan pelayanan dengan cepat, cermat, dan waktu yang tepat	0,635	0,254	Valid
6	Semua keluhan pasien atau konsumen direpson oleh karyawan	0,547	0,254	Valid
7	Karyawan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	0,605	0,254	Valid
8	Karyawan memberikan kepastian dalam pelayanan	0,597	0,254	Valid
9	Melayani dengan sikap ramah, sopan santun	0,624	0,254	Valid
10	Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pasien	0,415	0,254	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 20, 2018

Berdasarkan tabel 4.8, nilai validitas semua item pernyataan mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,254 ($r_{hitung} > r_{tabel}$) yang berarti semua item pernyataan kuesioner untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) tersebut dinyatakan valid dengan kata lain seluruh pernyataan kualitas pelayanan yang diajukan untuk mengukur kepuasan sudah melakukan fungsi ukurnya.

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pernyataan dengan total skor yang diperoleh lebih besar dari 0,254 untuk variable kompetensi, kompensasi dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0.254 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan adalah valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan *SPSS 24*, langkah yang ditempuh yaitu sama dengan langkah pengujian validitas, karena output keduanya bersamaan muncul. Kuisisioner dinyatakan reliabel jika *cronbach's alpha* > 0.60. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program *software SPSS 24.0*.

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,808	,813	10

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, *SPSS 24*, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas Cronbach s Alpha > 0,60 yaitu

0,808 pada variable X1 yaitu kompetensi dengan demikian dapat dikatakan semua item pernyataan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur menunjukkan bahwa alat ukur mengenai kompetensi sudah menunjukkan konsistensinya.

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas Variabel Kompensasi (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,769	,771	10

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas Cronbach s Alpha > 0,60 yaitu 0,769 pada variable X2 yaitu kompensasi dengan demikian dapat dikatakan semua item pernyataan reliabel dan layak untuk digunakan sebagai alat ukur menunjukkan bahwa alat ukur mengenai kompetensi sudah menunjukkan konsistensinya.

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,861	,861	10

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item penelitian dapat dikatakan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas Cronbach s Alpha > 0,60 yaitu 0,861 pada variable Y yaitu kualitas pelayanan dengan demikian dapat dikatakan semua item pernyataan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur menunjukkan bahwa alat ukur mengenai kualitas pelayanan sudah menunjukkan konsistensinya.

4.4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

4.4.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk menguji kesahihan atau keabsahan hasil estimasi model regresi. Beberapa asumsi klasik yang terpenuhi agar kesimpulan dari hasil regresi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

4.4.2 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data yang normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah data telah terdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) pada aplikasi SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.14

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized

Predicted Value

N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,3266667
	Std. Deviation	,73823338
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,047
	Negative	-,095
Test Statistic		,095
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

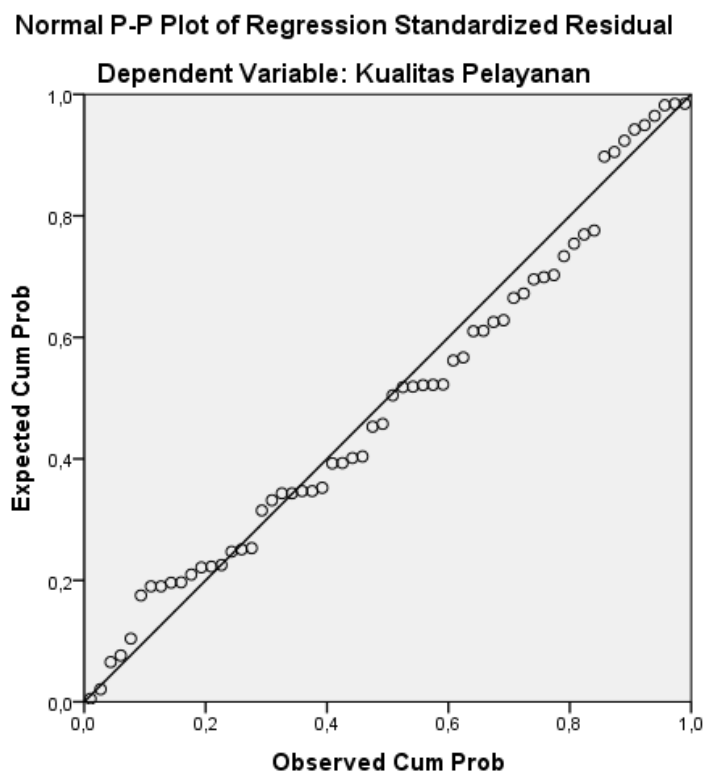
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Tabel 4.12 di atas menunjukkan hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,200. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), Hasil tersebut dapat diartikan bahwa tidak terdapat penolakan H_0 . Jadi, residual terdistribusi secara normal.

Gambar 4.1

Hasil Uji P-Plot SPSS 24



Pada gambar 4.1 menunjukkan bahwa grafik plot sejajar dan mengikuti dengan garis diagonal, dapat dikatakan terdistribusi normal. Maka Pengaruh Kompetensi (X_1) dan Kompensasi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dapat dikatakan normal atau data terdistribusi dengan normal dan dapat digunakan ke tahap pengujian selanjutnya.

4.4.3 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Dalam penelitian ini, untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, dilakukan pengujian melalui aplikasi SPSS

24 dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF) pada model regresi, yaitu dengan melihat angka VIF (*Variance Inflation Factor*) harus kurang dari 10 dan angka *tolerance* lebih dari 0,1.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kompetensi	,321	3,119
	Kompensasi	,321	3,119

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan dari tabel 4.11 terdapat dua variabel bebas (independen) yaitu variabel Kompetensi (X_1) dan Kompensasi (X_2) yang masing masing nilai *tolerance* sebesar $0,321 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $3,119 > 0,10$. Artinya bahwa nilai *tolerance* tidak ada yang lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 yaitu sebesar 3,119 maka dipastikan bahwa model regresi tidak terdapat multikolinearitas atau tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

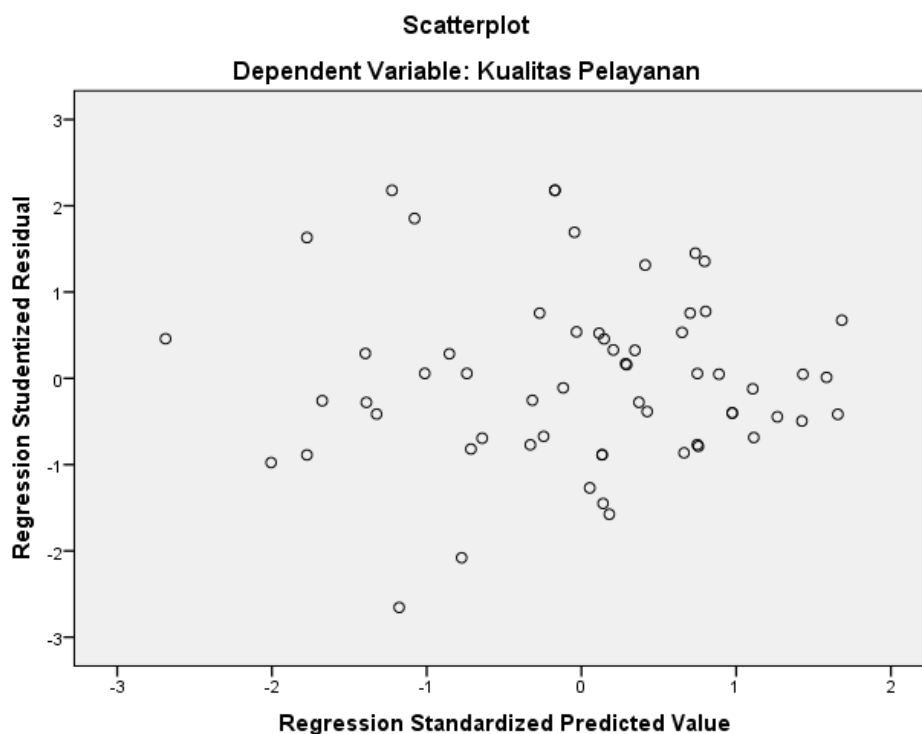
Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Kompetensi (X_1) dan Kompensasi (X_2) tersebut memenuhi persyaratan asumsi klasik tentang multikolinearitas dan dapat digunakan ke tahap pengujian selanjutnya.

4.4.4. Uji Heteroskedastisitas

Setelah melakukan uji multikolinieritas maka selanjutnyaharus dilakukan uji heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *varian* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda

disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas **Sunyoto (2016:90)**

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan gambar 4.2 cara yang paling umum yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED. Menurut **Ghozali, (2016:139)** dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan *scatterplot* yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu, yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik–titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan variabel terikat ketika variabel bebas dinaikkan atau diturunkan atau untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel bebas (independen) dengan variable terikat (dependen). Perhitungan statistik analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan program SPSS 23. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16
Persamaan Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-,677	,269
	Kompetensi	,538	,126
	Kompensasi	,586	,122

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.14, apabila persamaan dalam *Unstandardized Coefficients* adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil dari coefficientsa di atas dapat dikembangkan dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Kualitas pelayanan = $\alpha + \beta_1$ kompetensi + β_2 kompensasi + ϵ apabila nilai pada tabel 4.14 diatas disubsitusikan maka akan diperoleh nilai sebagai berikut:

$$(Y) = (+/-)0,677 + 0,538 X_1 + 0,586X_2$$

1. Konstanta sebesar (+/-)0,677 artinya jika kompetensi dan kompensasi tidak ada maka kualitas pelayanan sebesar -0,677
2. Koefisien Regresi X_1 sebesar 0,538 artinya setiap kenaikan satu satuan akan meningkatkan kompetensi sebesar 0,538. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kompetensi, akan menurunkan kualitas pelayanan sebesar 0,538 dengan anggapan bahwa X_2 tetap.
3. Koefisien Regresi X_2 sebesar 0,568 artinya setiap kenaikan satu satuan kompensasi akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,568. Dan sebaliknya setiap penurunan satu satuan kompensasi akan menurunkan kualitas pelayanan sebesar 0,568 dengan anggapan bahwa X_1 tetap.

Tanda (+) menunjukkan arah hubungan yang searah sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antar variabel independen (X) dengan variabel dependen Y

4.6 Analisis Koefisien Determinasi

4.6.1 Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan

Untuk menghitung berapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh kompetensi (X_1) terhadap kompensasi (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimaan Cianjur secara parsial dapat diketahui melalui koefisien determinasi (Kd), dengan rumus:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,852)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 72,5\%$$

Koefisien determinasi (Kd) adalah sebesar 72,5% mempunyai arti bahwa kompetensi (X_1) berpengaruh terhadap kompensasi (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah

Cimacan Cianjur sebesar 72,5 %. Sedangkan sisanya sebesar 27,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.6.2 Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Lalu koefisien determinasi kompensasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur secara parsial adalah sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,861)^2 \times 100\%$$

$$Kd = 74,1\%$$

Koefisien determinasi (Kd) adalah sebesar 74,1% mempunyai arti bahwa kompensasi (X_2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur sebesar 74,1%. Sedangkan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.6.3 Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 4.17

Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,897 ^a	,804	,797	,37047

a. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Adapun perhitungan secara simultan untuk menghitung berapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh kompetensi (X_1) dan kompensasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan

Cianjur dapat diketahui dengan melihat nilai *R square* pada tabel model *summary*.

Berdasarkan hasil *output* SPSS, diperoleh nilai *R square* sebesar 0,804 atau 80,4%. Secara Simultan besar pengaruh (kontribusi) antara kompetensi (X_1) dan kompensasi (X_2) dan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur secara bersama-sama adalah sebesar 80,4%. Sedangkan sisanya sebesar 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.7 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana keeratan hubungan (korelasi) antara kompetensi (X_1) dan kompensasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur. Hasil perhitungan korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Koefisien Kolerasi

Correlations

		Kompetensi	Kompensasi	Kualitas Pelayanan
Kompetensi	Pearson Correlation	1	,824**	,852**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000
	N	60	60	60
Kompensasi	Pearson Correlation	,824**	1	,861**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000
	N	60	60	60

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,852**	,861**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	
	N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi pada tabel 4.15, hasil koefisien korelasi kompetensi(X_1) terhadap kompetensi (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur yaitu sebesar 0,852, sedangkan hasil koefisien korelasi kompensasi(X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur yaitu sebesar 0,861. Kesimpulan statistiknya, terdapat hubungan yang kuat antara Kompetensi (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada RSUD Cimacan Cianjur dan terdapat hubungan yang kuat antara kompensasi(X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada RSUD Cimacan Cianjur. Sedangkan untuk mengetahui hubungan secara simultan, dapat dilihat dari tabel *Model Summary* dengan melihat nilai R pada tabel tersebut. sedangkan untuk mengetahui hubungan secara simultan, dapat dilihat dari tabel *Model Summary* dengan melihat nilai R pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19

Analisis Koefisien Korelasi Secara Simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,897 ^a	,804	,797	,37047

a. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, terlihat bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara kompetensi (X_1) dan kompensasi (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Rumah Sakit Umum Daerah Cimacan Cianjur yaitu sebesar 0,897. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah searah, dimana semakin baik kompetensi yang diberikan dan semakin baik pula kompensasi yang diberikan oleh perusahaan maka kualitas pelayanan ikut meningkat juga. Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien korelasi, nilai korelasi sebesar 0,897 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat, berada pada interval 0,80 – 1,000.

4.8 Pengujian Hipotesis

4.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

1. Pengujian Hipotesis Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : t < 0$; Artinya kompetensi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

$H_a : t \geq 0$; Artinya kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kriteria : Tolak H_0 jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, terima dalam hal lainnya.

Hasil pengujian ditampilkan dalam tabel berikut ini:

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

$$t = 4,280$$

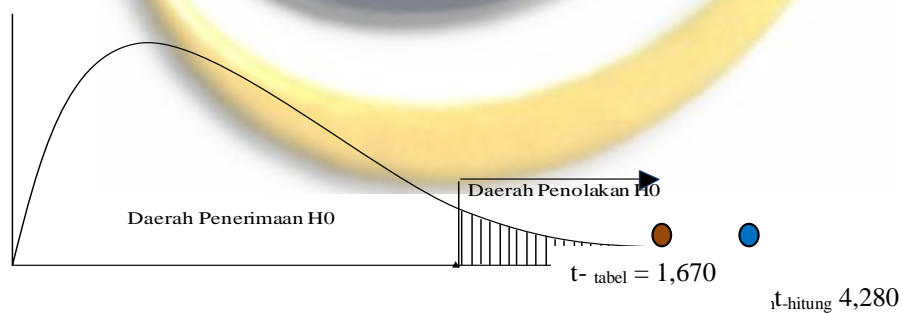
Tabel 4.20

t hitung

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-2,515	,015
	Kompetensi	4,280	,000
	Kompensasi	4,793	,000

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 4,280. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=5\%$, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,670. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} (4,280) > t_{tabel} (1,670). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jika disajikan dalam gambar, nilai t_{hitung} dan t_{tabel} tersebut dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_1

2. Pengujian Hipotesis Kompensasi Terhadap Kualitas pelayanan

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : t < 0$; Artinya kompensasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

$H_a : t \geq 0$; Artinya kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kriteria : Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, terima dalam hal lainnya.

Hasil pengujian ditampilkan dalam tabel berikut ini:

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

$$t = 4,793$$

Tabel 4.21

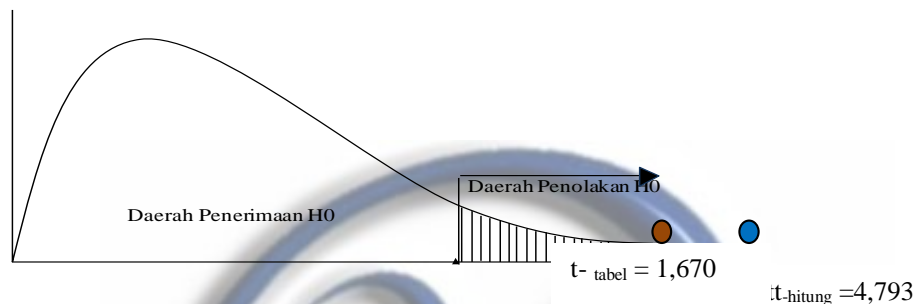
t hitung

Model	t	Sig.
1 (Constant)	-2,515	,015
Kompetensi	4,280	,000
Kompensasi	4,793	,000

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar -2,515. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=5\%$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,670. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} (4,793) > t_{tabel} (1,670). Sesuai dengan kriteria pengujian

hipotesis bahwa ditolak dan H_a diterima, artinya kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jika disajikan dalam gambar, nilai t_{hitung} dan t_{tabel} tersebut dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Parsial X_2

4.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (uji f)

Uji Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.22

Analisis Koefisien Korelasi Secara Parsial (Uji f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,154	2	16,077	117,141	,000 ^b
	Residual	7,823	57	,137		
	Total	39,977	59			

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
- b. Predictors: (Constant), Kompensasi, Kompetensi

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, di dapat F hitung sebesar 117,141 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kompetensi dan kompensasi berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kualitas pelayanan.

Gambar 4.5 Kurva Uji F

