

PENGARUH LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGELOLA PADA POLIKLINIK UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG

Asmawati *)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji seberapa besar pengaruh layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Universitas PGRI Palembang. Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Universitas PGRI Palembang.

Penelitian ini menggunakan metode survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan populasi semua pengelola Univ. PGRI berjumlah 517 pegawai dan sampelnya berjumlah 84 pegawai. Pengumpulan data dilakukan dengan lembar isian kepada responden untuk penilaian pasien terhadap variabel layanan (X) dan variabel kepuasan (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang. Hal ini mengandung makna bahwa semakin tinggi skor layanan semakin tinggi pula kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang. Selanjutnya dari hipotesis penelitian, menyatakan bahwa variabel layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang terbukti nyata.

Kata kunci: Layanan, Kepuasan

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Poliklinik didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk pengobatan, pemeriksaan kepada pasien yang datang berkunjung. Kegiatan ini memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien, jelas membutuhkan suatu perangkat pelayanan yang terdiri dari berbagai sarana yang dapat menjalankan fungsi dari poliklinik dalam suatu yang terpadu

Puas dan tidak puasnya layanan yang dirasakan oleh pengunjung dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh pengunjung lebih tinggi jika dibandingkan harapannya.

Poliklinik yang kurang baik biasanya disebabkan oleh faktor-faktor antara lain kurangnya tanggung jawab pimpinan (dokter), personil (karyawan) yang kurang terampil, disiplin karyawan yang kurang, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, pembinaan personil yang kurang serta kurangnya kerjasama antara

pengunjung dan pihak poliklinik tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka penulis melakukan penelitian lanjutan yang berguna sebagai pembandingan dari penelitian terdahulu.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakangh maka perumusan masalah adalah Apakah terdapat pengaruh layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang ?. Agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pengaruh layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang.

*) Dosen Tetap Fak. Perikanan Univ-PGRI Plg

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan bermanfaat:

1. Sebagai bahan masukan bagi Poliklinik Univ. PGRI Palembang dalam meningkatkan layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang
2. Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis di dalam menerapkan ilmu pengetahuan berupa teori-teori

II. METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Siswoyo (2007:34) bahwa survey adalah sebuah teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan melalui penggunaan angket atau kuesioner

Rancangan penelitian terdiri atas variabel terikat, yaitu kepuasan

pengelola (Y), variabel bebas, yaitu layanan (X)

Definisi variabel dan kisi-kisi instrumen:

1. Variabel layanan
 - a. Definisi Konseptual
Layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan
 - b. Definisi Operasional
Dalam variabel layanan dalam bentuk pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban Sangat Puas (SP) skor 5, Puas (P) skor 4, Kurang Puas (KP) skor 3, Tidak Puas (TP) skor 2 dan Sangat Tidak Puas (STP) skor 1. Menurut Handi Irawan (2003:12)
 - c. Kisi-kisi Instumen

Tabel 1
Kisi-kisi dan Penyebaran Butir Instrumen
Variabel Layanan (X)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir soal
1	Layanan (X)	Layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Layanan adalah segala bentuk penyelenggara pelayanan secara maksimal kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan	1. <i>Tangibility</i> (bukti langsung): peralatan medis & ruangan 2. <i>Realibility</i> (kehandalan): tenaga handal & pemeriksaan akurat 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap): penenganan pasien dan pelayanan tanggap 4. <i>Assurance</i> (jaminan); diagnose penyakit & sikap sopan 5. <i>Empaty</i> (kemudahan): mudah dalam pengobatan & hubungan baik dokter dan pasien	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10

Sumber : Tjiptono (2008:146)

2. Variabel kepuasan (pengelola/pegawai) pada Univ. PGRI Palembang. Kecakapan dan pengetahuan pasien yang berbentuk kuesioner sebanyak 10 butir pertanyaan dengan menggunakan skala likert (Handi Irawan, 2003:12) yaitu Sangat Puas (SP) skor 5, Puas (P) skor 4, Netral/Cukup Puas (CP) skor 3, Kurang Puas (KP) skor 2 dan Sangat Tidak Puas (STP) skor 1. Menurut Handi Irawan (2003:12)
- a. Definisi Konseptual
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan
- b. Definisi Operasional
Kepuasan adalah skor total yang diperoleh dari responden melalui pengukuran tentang kepuasan pasien
- c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 2
Kisi-kisi dan Penyebaran Butir Instrumen
Variabel Kepuasan (Y)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir soal
1	Kepuasan (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan	1. Prosedur penerimaan pasien 2. Pelayanan pemeriksaan & pengobatan 3. Kemampuan dokter 4. Kecepatan tindakan 5. Keterampilan perawat 6. Keramahan perawat 7. Kebersihan ruangan 8. Kerapian ruangan 9. Kenyamanan ruangan 10. Kelengkapan alat-alat medis	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sumber : A.A.Gde Muninjaya (2003:48)

B. Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2005:55) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini

adalah semua pengelola Univ. PGRI Palembang yang berjumlah 517 pegawai (data diperoleh dari rekap presensi pegawai Univ. PGRI Palembang bulan Februari 2012).

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, untuk mengambil sampel dari populasi tersebut, digunakan *Method*

Accidental Sample yaitu sampel yang diambil dengan cara kebetulan. Dengan demikian sampel yang diambil adalah pengelola (pegawai) yang kebetulan menggunakan pelayanan di Poliklinik Univ. PGRI Palembang. Adapun rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah rumus Slovin menurut Sugiyono (2005:57) dengan kesalahan yang diambil sebesar 10% maka besarnya sampel adalah 84 pegawai.

C. Analisis Data

Data yang digunakan menurut J. Supranto (2007:7) adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri langsung dari objek. Pengumpulan data ini dilakukan melalui daftar pertanyaan, dalam hal ini berupa data jawaban responden.

Sedangkan data sekunder adalah data yang biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Berupa data-data mengenai jumlah pasien yang aktif berobat di Poliklinik univ. PGRI Palembang

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung antar pewawancara dan diwawancarai. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai petugas di Poliklinik Univ. PGRI Palembang
2. Studi Dokumentasi, yaitu proses memperoleh data-data mengenai variabel yang akan diteliti dari dokumen atau arsip dalam hal ini adalah data rekap presensi pegawai Univ. PGRI bulan Februari 2012 dan arsip-arsip milik Poliklinik Univ. PGRI Palembang yang menjadi objek penelitian

3. Kuisioner, yaitu lembar isian yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Responden adalah pengelola atau pegawai Univ. PGRI Palembang yang terpilih sebagai sampel

E. Teknik Pengujian Instrumen

Menurut Haryono (2004:22) menyatakan bahwa penelitian harus memenuhi persyaratan keabsahan (*validity*) dan keterandalan (*reliability*). Prinsip keabsahan dapat dipenuhi bila instrument tersebut mengukur sesuatu yang harus diukur. Dan prinsip keandalan dapat dipenuhi bila instrumen tersebut dapat menghasilkan data yang stabil dan konsisten serta tidak berfluktuasi dan terkontaminasi (bias) oleh waktu dan tempat menurut Saifudin (2000:5)

Validitas instrument dan reliabilitas ke dua variabel dicari dengan cara menghitung data dengan rumus *Pearson Product Moment* dalam program SPSS.

F. Teknik Analisa Data

1. Analisis deskriptif, statistik ini dipilih dan digunakan dengan maksud untuk menggambarkan karakteristik penyebaran skor setiap variabel dengan menghitung mean (rata-rata), simpangan baku, skor tertinggi, skor terendah serta visualisasi dan berupa grafik dan tabel
2. Analisis inferensial, statistic ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel layanan (X) terhadap kepuasan (Y) digunakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana :

\hat{Y} = variabel kepuasan
(variabel dependen)

- X = variabel layanan (variabel independen)
- a = intercept atau konstanta
- b = koefisien regresi (slop)

G. Uji Persyaratan Analisis

- a. Uji normalitas, dapat digunakan Uji *Kolmogorof-Smirnov* dari program SPSS normalitas distribusi data dihitung dengan cara membandingkan nilai *Asymtotic Signivicance* yang diperoleh nilai $\alpha = 0,05$ apabila *Asymp. Sig* $> \alpha = 0,05$ maka data dinyatakan normal
- b. Uji homogenitas, pengujian ini dilakukan dengan menggunakan Uji *Chi-Square* dengan menetapkan signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Interpretasi homogenitas data dihitung berdasarkan nilai *Asymtotic significance* yang diperoleh. Jika *Asymp. Sig* $> \alpha = 0,05$ maka data dinyatakan homogeny
- c. Uji linieritas, pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *One-way Anova* program SPSS. Pengujian linieritas menggunakan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Interpretasi diatas dilakukan dengan ketentuan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang linier.

H. Uji Hipotesis

Uji untuk hipotesa dilakukan dengan cara Parsial yaitu dengan melakukan:

1. Formula H_0 dan H_a

H_0 : Tidak ada pengaruh anantara layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang

H_a : Terdapat pengaruh anantara layanan terhadap kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang

2. Level of Significance 95% ($\alpha = 0,05$)
3. Kriteria pengujian
 H_0 diterima jika $t_{sign} \geq 0,05$ dan
 H_a diterima jika $t_{sign} \leq 0,05$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen

Salah satu persoalan yang penting dalam penelitian adalah perlunya dilakukan pengtesan apakah suatu instrument (alat ukur) dalam pengambilan data untuk penelitian *Valid* dan *Reliabel*. Oleh karenanya, sebelum instrument itu digunakan maka terlebih dahulu harus dilakukan Uji *Validitas* dan Uji *Reliabilitas*. Tujuannya adalah agar data yang diambil *Valid*, yaitu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Kemudian instrument itu harus *Reliabel* artinya konstan dalam pengambilan data.

1. Uji *Validitas*

- a. Variabel kepuasan (Y)

Tabel 3
 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)

Butir	r_{hitung}	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Kriteria	Simpul
1	0,489	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,688	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,515	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,424	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,680	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,458	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,527	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,396	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,498	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,653	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari perhitungan diatas yang dilakukan melalui program SPSS didapat butir pertanyaan nomor 1

samp 10 memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dinyatakan **Valid**

b. Variabel layanan (X)

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Layanan (X)

Butir	r_{hitung}	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Kriteria	Simpul
1	0,576	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,714	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,608	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,542	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,637	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,587	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,662	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,571	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,664	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,714	0,339	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Dari perhitungan diatas yang dilakukan melalui program SPSS didapat butir pertanyaan nomor 1 samp 10 memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dinyatakan **Valid**

2. Uji Reliabilitas

Dalam uji Reliabilitas digunakan Metode *Split-half*. Metode *Split-half* adalah suatu metode yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara total skor pada item pertanyaan yang ganjil dengan total skor pada item pertanyaan yang genap. Kemudian dilanjutkan dengan pengujian dengan rumus *Spearman-Brown*.

a. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 5
Variabel Kepuasan (Y)

		GANJIL	GENAP
ganjil	Pearson Correlation	1	,614**
	Sig.(2-taled)	.	,000
	N	34	34
genap	Pearson Correlation	,614**	1
	Sig.(2-taled)	,000	.
	N	34	34

Dari *print output* di atas didapatkan nilai korelasi nilai korelasi antara skor item ganjil dengan item genap adalah 0,614. Korelasi ini memiliki

tingkat signifikansi yang sangat tinggi. Tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikan pada alpha 0,01%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa item-item pada instrument diatas memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Artinya, instrument penelitian yang dihasilkan sangat *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument Kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang **lolos uji reliabilitas**

b. Variabel Layanan (X)

Tabel 6
Variabel Kepuasan (Y)

		GANJIL	GENAP
ganjil	Pearson Correlation	1	,999**
	Sig.(2-taled)	.	,000
	N	34	34
genap	Pearson Correlation	,999**	1
	Sig.(2-taled)	,000	.
	N	34	34

Dari *print output* di atas didapatkan nilai korelasi nilai korelasi antara skor item ganjil dengan item genap adalah 0,999. Korelasi ini memiliki tingkat signifikansi yang sangat tinggi. Tanda bintang dua menunjukkan bahwa korelasi signifikan pada alpha 0,01%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa item-item pada instrument diatas memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Artinya, instrument penelitian yang dihasilkan sangat *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument Kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang **lolos uji reliabilitas**

Berdasarkan hasil analisis data dari uji reabilitas diatas, didapat bahwa kedua variabel dalam penelitian yaitu X dan Y keduanya menunjukkan α

(0,05) dengan jumlah sampel 84 orang dengan hasil perhitung lebih besar dari harga tabel.

Tabel 7
Rekapitulasi Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	r _{hitung}	r _{tabel} (α = 5%)	Simpulan
Layanan (X)	0,614	0,361	Reliabelitas
Kepuasan (Y)	0,999	0,361	Reliabelitas

Secara keseluruhan pada instrument penelitian (kuisisioner) sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

B. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Dari hasil perhitungan diperoleh *Asym. Signifikan* untuk variabel Kepuasan sebesar $0,260 > 0,05$, maka H_0 diterima, artinya hasil pengujian menunjukkan data untuk variabel Kepuasan (Y) kunjungan pengelola pada Univ. PGRI Palembang berdistribusi normal, begitupun dengan *Asym. Signifikan* untuk variabel Layanan $0,357 > 0,05$ artinya data variabel Layanan (X) juga **berdistribusi normal.**

2. Uji Homogenitas

Dari *output* diperoleh *Asym. Signifikan* untuk variabel Layanan sebesar $0,883 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data populasi memiliki varians homogen. Demikian juga halnya dengan variabel Kepuasan mempunyai *Asym. Signifikan* untuk variabel Kepuasan sebesar $0,883 > 0,05$, artinya data variabel Kepuasan juga bervarians homogeny. Maka dapat disimpulkan bahwa data populasi memiliki **variens homogeny.**

3. Uji Linieritas

Dari *output* uji linieritas antara Layanan dan Kepuasan Anova diatas

memberikan nilai sig. pada baris *Deviation from Linarity* sebesar 0,959 nilai yang diperoleh lebih besar dari α sebesar 5%, maka H_0 diterima artinya variabel Kepuasan dengan variabel Layanan mempunyai **Hubungan yang linier.**

C. Analisis Deskriptif

1. Statistik Deskriptif

Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap Kepuasan diperoleh hasil skor data kepuasan dengan rentang (Range) anatara 41-62, Skor minimum sebesar 41 dan skor maksimum 62; Range sama dengan 21; Skor rata-rata sebesar 47,82; Median 46,50; Simpangan baku 5,535 dan Varians sebesar 30,635.

Dari hasil analisis statistik deskriptif terhadap Layanan diperoleh hasil skor data kepuasan dengan rentang (Range) antara 35-70, Skor minimum sebesar 35 dan skor maksimum 70; Range sama dengan 35; Skor rata-rata sebesar 55,12; Median 56,00; Modus 55,00; Simpangan baku 7,331 dan Varians sebesar 53,743.

2. Analisis Butir-butir Instrumen

Berdasarkan uji validitas terhadap Kepuasan, dari 10 pertanyaan yang disebarakan koresponden diperoleh rata-rata skor dari setiap butir pertanyaan, butir pertanyaan yang rata-rata skor rendah adalah butir nomor 2 yaitu sebesar 3,44. Butir pertanyaan ini masuk kedalam kisis-kisi instrument dengan indicator layanan pemeriksaan dan pengobatan. Pada waktu menjawab pertanyaan ini respon kebanyakan menjawab kurrang ssuai ini artinya bahwa setiap kunjungan pengelola pada Ploklinik Univ.PGRI Palembang belum mengetahui rasa puas atas layanan Poliklinik.

Berdasarkan uji validitas terhadap Layanan, semua valid. Dari 10 pertanyaan yang disebarakan koresponden diperoleh rata-rata skor dari setiap butir pertanyaan, butir pertanyaan yang rata-rata skor rendah adalah butir nomor 10 yaitu sebesar 1,06. Butir pertanyaan nomor 10 termasuk kedalam kisi-kisi instrument dengan indikator terjalin hubungan yang baik antara pengelola atau pasien dengan dokter di Poliklinik, kebanyakan pengelola menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju ini artinya hubungan antara pengelola (pasien) dan dokter belum adanya kemudahan (Empaty) sehingga belum terjalin hubungan yang baik.

D. Analisis Inferensial

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Layanan (X) terhadap Kepuasan (Y) dipergunakan analisis linier sederhana, berdasarkan hasil *print out* SPSS dapat di intepretasikan sebagai berikut:

1. Pada model *Summary* diperoleh nilai $R = 0,560$ yang berarti bahwa hubungan yang kuat antara variabel bebas yaitu Layanan dengan variabel terikat yaitu Kepuasan dan memiliki arah yang positif
2. Angka R Square (Nilai Koefisien Determinan (R^2)) sebesar 0,313. Hal ini berarti bahwa 31,30% variabel Kepuasan bisa dijelaskan oleh variabel layanan dalam model regresi yang dihasilkan. Sisanya sebesar 68,70% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam enelitian ini atau *Error* (e)
3. *Standar Error of the Estimate* adalah 4,680 lebih kecil dari standar deviasi variabel (5,535) maka model regresi lebih bagus dalam bertindak sebagai

prediktor Kepuasan daripada rata-rata skor Kepuasan itu sendiri.

4. Tabel selanjutnya *Coefficients* berisi nilai koefisien regresi (kolom B) dimana konstanta = 35,332 dan koefisien regresi Layanan = 0,425 sehingga persamaan regresi sederhana dapat ditulis sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 35,332 + 0,425 X$$

Dimana:

- a. Konstanta sebesar 35,332 menyatakan bahwa jika tidak ada layanan maka skor Kepuasan adalah 35,332
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,425 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Layanan akan meningkatkan skor Kepuasan sebesar 0,425

E. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksud untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian yang diajukan ditolak atau diterima pada tingkat signifikan tertentu. Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Layanan (X) secara Parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kunjungan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang.

Pengujian untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dilakukan dengan uji-t.

Kreteria dalah H_0 diterima jika $t\text{-sig} \geq 0,05$ dan H_0 ditolak jika $t\text{-sig} \leq 0,05$ dengan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 5\%$

Dari perhitungan terlihat bahwa pada kolom signifikan untuk baris konstanta dan Layanan diperoleh sebesar 0,560 atai signifikansi yang

diperoleh lebih besar dari $\alpha = 0,05$, artinya H_0 diterima, H_a ditolak. Hal ini dapat diartikan bahwa secara parsial variabel Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan (Y), jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa variabel Layanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan kunjungan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang terbukti **Nyata**

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel layanan terhadap Kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang. Hal ini mengandung makna bahwa semakintinggi skor Layanan semakin tinggi pula Kepuasan pengelola Univ. PGRI Palembang. Selanjutnya dari hipotesis penelitian, menyatakan bahwa variabel layanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan pengelola pada Poliklinik Univ. PGRI Palembang terbukti Nyata

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis akan memberikan saran, pada pihak Poliklinik Univ. PGRI Palembang yaitu Poliklinik niv PGRI Palembanghendaknya memperbaiki kekurangan dalam layanan yang diberikan pada pengelola atau pegawai pala Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan hal ini berguna untuk meningkatkan layanan yang cepat dalam hal melakukan tindakan pemeriksaan sampai mendiagnsa atau menentukan penyakit yang diderita pasien (pengelola) sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pasien (pengelola) di poliklinik Univ. PGRI Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Griffi, Jill. 2002. *Customer Loyalty*, erlangga Penerbit PPM, Jakarta
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing* Cetakan Pertama, Penerbit Medpressi, Yogyakarta
- Handi Irawan. 2003. *10 prinsip kepuasan Pelanggan*, Penerbit PT. Alex Media Komputindi, Jakarta
- Hasan, Iqbal. 2005. *Pokok-pokok materi Statistik 2*, Bumi Aksara, Bandung
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Milinium*, Prehallindo, Jakarta
- Kuncoro, Haryo. 2008. *Statistik Deskriptif Untuk Manajer*, Lembaga Penerbit FE UI, Jakarta
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rahmad dan A, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Salemba Empat, Jakarta
- Riduwan, Santoso. 2004, *Statistik untuk Lembaga & Instansi Pemerintahan/Swasta*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan ke 116, Alfabeta, Bandung
- Swasta, Basu, 2002, *Azaz-azaz Marketing*, Liberty, Yogyakarta
- Siswoyo Haryono. 2007. *Metodologo Penelitian Bisnis Teori dan Aplikasi*. Badan Penerbit MM UTP, Pallembang
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Strategi Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Usmar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku*

Konsumen, Gramedia Pustaka
Umum, Jakarta
Usman, Husaini. 2009. *Manajemen*,
Bumi Aksara, Jakarta.