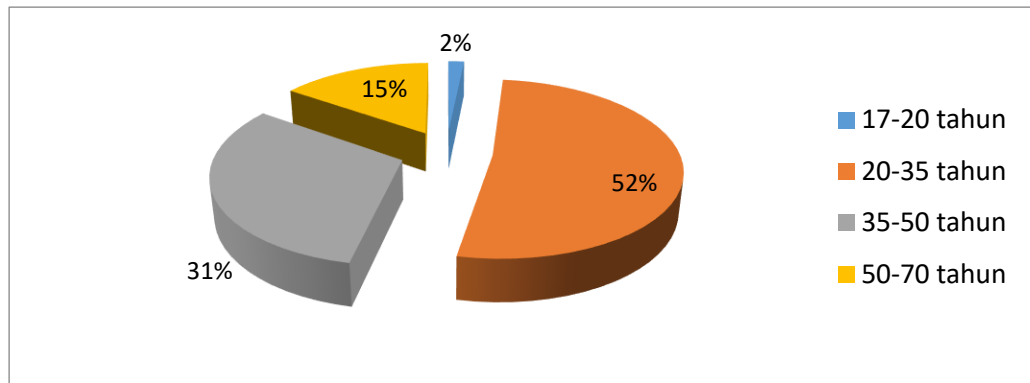


## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Karakteristik Responden

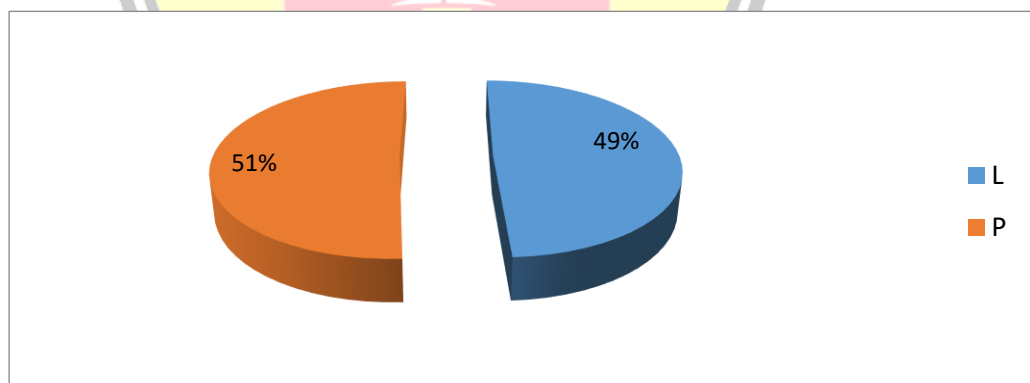
##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



**GAMBAR 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 20-35 tahun sebanyak 64 responden (52%).

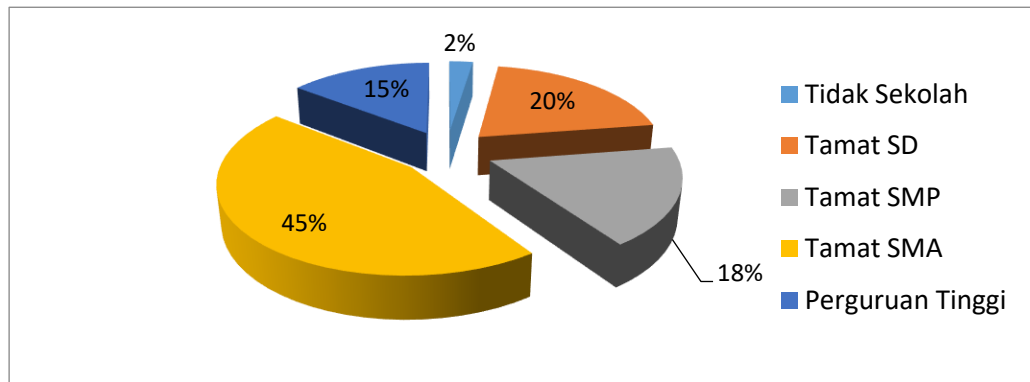
##### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



**GAMBAR 4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden (51%).

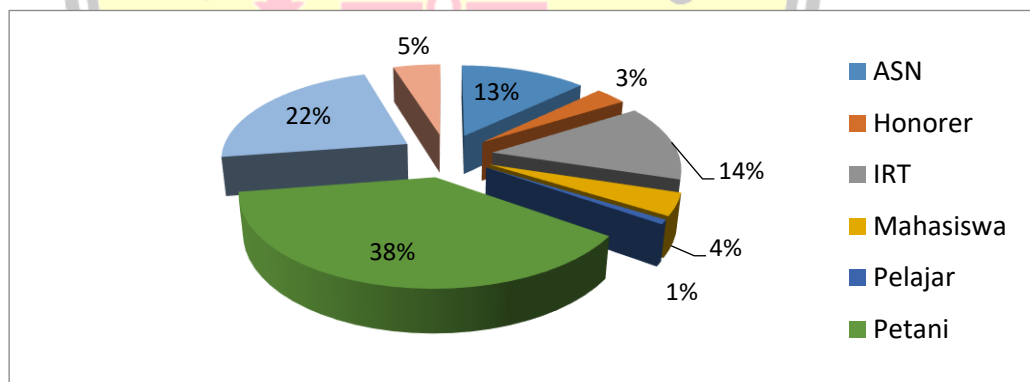
### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan



**GAMBAR 4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN RIWAYAT PENDIDIKAN**

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki riwayat pendidikan tamat SMA sebanyak 56 responden (45%).

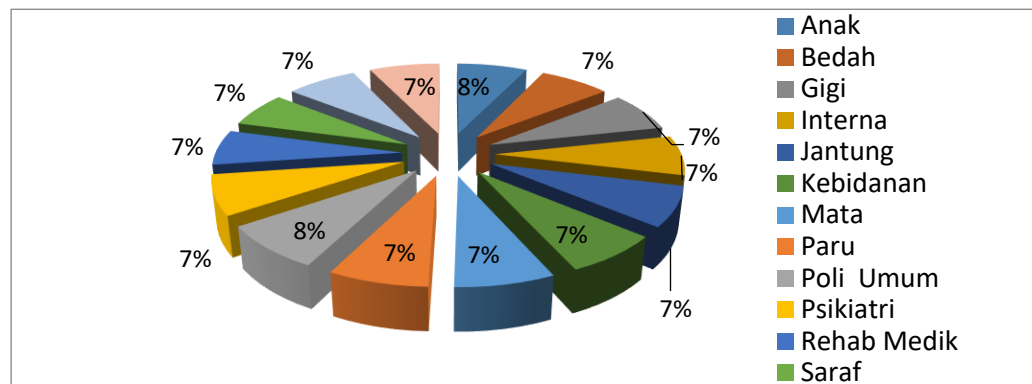
### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



**GAMBAR 4.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki pekerjaan sebagai petani sebanyak 47 responden (38%).

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Ruangan



**GAMBAR 4.5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN RUANGAN**

Berdasarkan gambar 4.5 diketahui bahwa sebagian besar responden melakukan perawatan di ruangan poli umum sebanyak 10 responden (8%).

## B. Karakteristik Variabel

### 9. Karakteristik Loyalitas

**TABEL 4.1 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN LOYALITAS**

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Tinggi	42	33,87%
Sedang	58	46,77%
Rendah	24	19,35%
Total	124	100,00%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki loyalitas kategori sedang sebanyak 58 responden (46,77%).

### 10. Karakteristik Respon Time

**TABEL 4.2 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN RESPON TIME**

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Cepat	77	62,10%
Lambat	47	37,90%
Total	124	100,00%

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menilai respon time kategori cepat sebanyak 77 responden (62,10%).

#### 11. Karakteristik Empati

**TABEL 4.3 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN EMPATI**

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	41	33,06%
Cukup	56	45,16%
Kurang	27	21,77%
Total	124	100,00%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki empati kategori cukup sebanyak 56 responden (45,16%).

#### 12. Karakteristik Kepuasan

**TABEL 4.4 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPUASAN**

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Puas	73	58,87%
Tidak Puas	51	41,13%
Total	124	100,00%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 73 responden (58,87%).

#### D. Tabulasi Silang Antar Variabel

## 1. Loyalitas Dengan Kepuasan

**TABEL 4.5 TABULASI SILANG LOYALITAS DENGAN KEPUASAN**

Loyalitas	Kepuasan		Total
	Puas	Tidak Puas	
Tinggi	100,00%	0,00%	100,00%
Sedang	53,45%	46,55%	100,00%
Rendah	0,00%	100,00%	100,00%
Total	58,87%	41,13%	100,00%

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden yang memiliki loyalitas kategori tinggi juga memiliki kepuasan sebanyak 42 responden.

## 2. Respon Time Dengan Kepuasan

**TABEL 4.6 TABULASI SILANG RESPON TIME DENGAN KEPUASAN**

Respon Time	Kepuasan		Total
	Puas	Tidak Puas	
Cepat	64	13	77
	83,12%	16,88%	100,00%
Lambat	9	38	47
	19,15%	80,85%	100,00%
Total	73	51	124
	58,87%	41,13%	100,00%

Berdasarkan tabel 4.6 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden yang menilai respon time kategori sedang juga memiliki kepuasan sebanyak 64 responden

### 3. Empati Dengan Kepuasan

**TABEL 4.7 TABULASI SILANG EMPATI DENGAN KEPUASAN**

Empati	Kepuasan		Total
	Puas	Tidak Puas	
Baik	100,00%	0,00%	100,00%
Cukup	58,93%	41,07%	100,00%
Kurang	0,00%	100,00%	100,00%
Total	58,87%	41,13%	100,00%

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden yang memiliki empati kategori baik juga memiliki kepuasan sebanyak 41 responden

### E. Hasil Uji Statistik Path Analysis

**TABEL 4.8 HASIL UJI STATISTIK REGRESI LINEAR**

No	Variabel	Sig	B	$R^2$	Sig
1	(Constant)	0,000	1,226	0.837	0.000
2	Loyalitas	0,001	1,391		
3	Respon Time	0,006	1,317		
4	Empati	0,009	1,358		

### 5. Parsial

#### 7. Pengaruh Loaylitas Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear, temuan menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, maka hipotesis alternatif (H1)

dapat diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara khusus, terdapat pengaruh yang berarti antara tingkat loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena terhadap tingkat kepuasan mereka.

#### 8. Pengaruh Respon Time Terhadap Kepuasan

Hasil analisis Regresi Linear menunjukkan bahwa p-value sebesar 0,006 yang lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05, sehingga mengakibatkan penolakan terhadap hipotesis nol ( $H_0$ ) dan penerimaan hipotesis alternatif ( $H_1$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara spesifik, respon time memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

#### 9. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan

Dari hasil analisis Regresi Linear, ditemukan bahwa nilai p-value adalah 0,009, yang lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Secara khusus, dapat disimpulkan bahwa tingkat empati petugas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

### 6. Simultan

Hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa dengan nilai p-value sebesar 0,000, yang jauh lebih rendah dari ambang

signifikansi 0,05, hipotesis alternatif (H1) dapat diterima. Dengan kata lain, secara bersamaan, loyalitas, respon time, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena, dan dampaknya sebesar 83,7%.

