

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Sejarah Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT

dr. Dian Indah S, Sp. THT sebagai pendiri sekaligus menjadi pemilik klinik merintis dari tahun 2000. Sejarah berdirinya klinik ini tidak lepas dari sejarah perjalanan pengabdianya sebagai dokter, karena merupakan bagian dari pelayanan THT yang dimotori oleh dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Dalam perkembangannya lembaga dengan klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT ini berkembang secara dinamis terutama dalam hal ini klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT mengalami perkembangan yang cukup berarti setara dengan perkembangan ilmu kedokteran, terutama menyangkut dalam pelayanan THT. dr. Dian Indah S, Sp. THT mengembangkan atau memelopori proses pelayanan spesialis THT di Jepara sesuai dengan perkembangan kedokteran waktu itu dan konsep WHO. Saat itu didukung berbagai peralatan THT dan dipenuhi semangat pengorbanan yang tinggi maka dipersiapkan lahan yang luas di Jepara yang akhirnya menjadi klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT didukung para dokter ahli serta dilengkapi dengan peralatan dan perangkat medis mutakhir.

4.1.2. Visi dan Misi Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT

“Visi diharapkan dapat memberikan inspirasi dan tantangan pencapaian prestasi di masa yang akan datang. Visi yang ingin dicapai oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT adalah menjadi klinik yang Up To Date dan profesional dalam pelayanan kesehatan penyakit THT “.

Misi merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai visi. Misi Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pelayanan kesehatan spesialistik dan subspecialistik THT yang maksimal sesuai standar pelayanan yang ditetapkan klinik.
2. Melaksanakan pelayanan medik atau non medik untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan.

4.1.3. Layanan Unggulan Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT

1. Audiology & Hearing Aid Center
 - a. Pemeriksaan telinga & mendeteksi gangguan pendengaran.
 - b. Pemeriksaan Audiometri, Audiometri Tutur, Timpanometri, Fungsi Tuba, OAE, dll.
 - c. Tersedia berbagai macam Alat Bantu Dengar (ABD) untuk pasien dengan gangguan saraf pendengaran.
2. Tatalaksana *Sudden Deafness* (Tuli Mendadak)
 - a. Penurunan pendengaran secara tiba-tiba, biasanya 1 sisi telinga.

- b. Dapat disertai Vertigo atau Tinnitus (telinga denging).
 - c. Dilakukan pemeriksaan pendengaran (Audiometri, Timpanometri, OAE) untuk membuktikan kelainan ini.
 - d. Keluhan dapat permanen bila tidak ditangani sesegera mungkin
3. Klinik Gangguan Bicara Anak
- a. Berdasarkan penelitian, 3 dari 1000 kelahiran bayi, mengalami Tuli Saraf permanen.
 - b. “Anak tidak akan dapat bicara bila tidak mendengar”
 - c. Segera periksakan anak anda yang belum dapat bicara sesuai dengan usianya.
 - d. Dilakukan pemeriksaan pendengaran lengkap (BOA, Timpanometri, OAE, BERA, ASSR) untuk mengevaluasi fungsi pendengaran.
 - e. Terapi Wicara untuk membantu perkembangan bicara.
4. Operasi Implan Koklea (*Cochlear Implant*)
- a. Menanamkan alat bantu dengar pada anak/orang dewasa yang mengalami tuli saraf berat yang tidak ada perbaikan dengan Alat Bantu Dengar.
 - b. Alat berteknologi tinggi ini mampu membantu individu untuk mengenal, mendengar bunyi dan menghasilkan percakapan
5. Bedah *Mikroskopi/Endoskopi* Telinga
- a. Penutupan gendang telinga yang bolong/berlubang
 - b. Atasi infeksi telinga (tengah) berulang

6. Bedah Endoskopi Hidung dengan Operasi Sinusitis, Pengangkatan Polip, Tulang hidung bengkok
7. Bedah Radiofrekuensi
 - a. Operasi mengatasi *snoring* (mengorok)
 - b. Operasi pengecilan konka (sumbaan hidung)
8. Klinik Gangguan Menelan (Disfagia)
 - a. Pasien keluhan sulit menelan, baik akibat pasca stroke maupun penyebab lainnya.
 - b. Dilakukan pemeriksaan evaluasi menelan (FEES atau *Fiberoptic Endoscopy Evaluation of Swallowing*).
 - c. Dilakukan fisioterapi untuk memperbaiki fungsi menelan oleh Dokter Rehabilitasi Medik.

4.2. Deskripsi Responden

4.2.1. Jenis kelamin

Dari 93 responden yang diambil sebagai sampel, penggolongan berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Perempuan	35
2.	Laki-laki	58
	Jumlah	93

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa kebanyakan yang berobat di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT adalah laki-laki yakni ada 58. Hal ini menunjukkan laki-laki lebih banyak yang terkena penyakit THT sehingga banyak yang berobat di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

4.2.2. Umur

Umur responden yang diambil sebagai sampel adalah mereka yang dikreteriakan yang berumur kurang dari 25 tahun, antara 26 – 30 tahun, antara 31 – 40 tahun, dan lebih dari 41 tahun. Data mengenai umur responden bisa dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (tahun)	Jumlah
1.	Kurang dari 25	13
2.	26 – 30	9
3.	31 – 40	21
4.	Lebih dari 41	50
	Jumlah	93

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa dari 93 responden, para penderita THT kebanyakan adalah orang tua dengan usia lebih dari 41 tahun. Para orang tua ini berobat di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT, karena akan mendapat pelayanan yang cepas dan nyaman, hal ini sedikit berbeda bila orang tua ini berobat di

rumah sakit yang harus antri cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

4.2.3. Pendidikan Terakhir

Klasifikasi terhadap 93 responden yang diambil sebagai sampel berdasarkan tingkat pendidikan terakhir bisa dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frequency
1	SD	4
2	SLTP	11
3	SLTA	57
4	Perguruan Tinggi	21
	Total	93

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Sebagian besar tingkat pendidikan responden yang menjadi pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT adalah yang tingkat pendidikannya SLTA yaitu sebesar 57, diikuti responden yang tingkat pendidikannya perguruan tinggi sebesar 21. Masyarakat yang memiliki pendidikan yang cukup biasanya akan mengetahui banyak informasi dan memiliki pengetahuan yang cukup sehingga mengetahui pelayanan klinik THT yang baik di Jepara dan salah satu yang terbaik adalah Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

4.2.4. Pekerjaan

Klasifikasi terhadap 93 responden yang diambil sebagai sampel berdasarkan pekerjaan orang para pasien bisa dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan pasien

No	Pendidikan terakhir	Jumlah
1.	Pengusaha	28
2.	Petani	5
3.	Pegawai Swasta	36
4.	Pegawai Negeri	24
	Jumlah	93

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT bekerja sebagai pegawai swasta yakni ada 36 responden dan pengusaha sebanyak 28 responden. Para pegawai dan pengusaha akan mementingkan waktu untuk bekerja, dan Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT adalah alternatif berobat dengan pelayanan malam, sehingga waktu siang mereka dapat digunakan untuk bekerja. Hal ini berbeda ketika pasien ini harus berobat di Rumah sakit yang harus antri cukup lama untuk mendapat pelayanan sehingga pasien harus meninggalkan pekerjaannya seharian untuk mendapatkan pelayanan pengobatan yang singkat di Rumah Sakit.

4.3. Analisis Data

4.3.1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data yang dilakukan adalah dengan uji validitas dan reliabilitas.

4.3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan kriteria untuk menyimpulkan data bersifat valid atau tidak adalah:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan bersifat valid.
- b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan tidak valid dan pertanyaan tersebut harus dikeluarkan dari analisis.

Nilai r_{tabel} dengan n sampel 93 responden dan tingkat kesalahan 5% adalah 1,698. Berikut ini hasil uji validitas:

Tabel 4.5.
Pengujian Validitas Indikator-Indikator Penelitian

Indikator	Nilai r_{Hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Keputusan orang tua siswa			
Y1	0,541	1,698	Valid
Y2	0,558	1,698	Valid
Y3	0,612	1,698	Valid
Y4	0643	1,698	Valid
Produk			
X11	0,187	1,698	Valid
X12	0,322	1,698	Valid
X13	0,183	1,698	Valid
Harga			
X21	0,311	1,698	Valid
X22	0,211	1,698	Valid
X23	0,211	1,698	Valid
Tempat			
X31	0,187	1,698	Valid
X32	0,186	1,698	Valid
X33	0,448	1,698	Valid
Promosi			
X41	0,251	1,698	Valid
X42	0,260	1,698	Valid
X43	0,242	1,698	Valid
Orang			
X51	0,537	1,698	Valid
X52	0,581	1,698	Valid
X53	0,529	1,698	Valid
X54	0,490	1,698	Valid
Proses			
X61	0,355	1,698	Valid
X62	0,410	1,698	Valid
X63	0,367	1,698	Valid
Bukti Fisik			
X71	0,374	1,698	Valid
X72	0,554	1,698	Valid
X73	0,386	1,698	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 18 tahun 2017

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai r hitung indikator-indikator variabel penelitian yang ditanyakan kepada responden memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan nilai rtabel (1,698) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada penelitian ini bersifat valid.

4.3.1.2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpha lebih besar dari 0,60.

Reliabilitas tercermin oleh nilai cronbach alpha Dimana apabila nilai cronbach alpha diatas 0,60 maka variabel dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau handal (Ghozali, 2012). Berikut ini hasil pengujian reliabilitas.

Tabel 4.6.

Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai alpha	Keterangan
Loyalitas	0,658	Reliabel
Produk	0,615	Reliabel
Harga	0,675	Reliabel
Tempat	0,746	Reliabel
Promosi	0,670	Reliabel
Orang	0,605	Reliabel
Proses	0,677	Reliabel
Bukti Fisik	0,733	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 18, Tahun 2015.

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai alpha masing-masing variabel penelitian memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan 0,6 sehingga disimpulkan semua variabel penelitian bersifat reliabel.

4.3.2. Uji Asumsi Klasik

4.3.2.1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi bebas dari problem ini apabila memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau sama dengan VIF kurang dari 10.

Tabel 4.7

Uji VIF

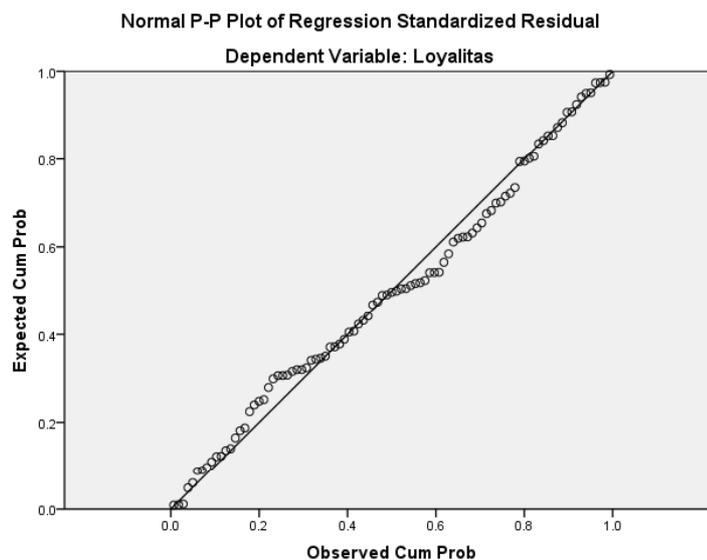
Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
Produk	.604	.047	.027	.226	4.427
Harga	.376	.118	.067	.797	1.255
Tempat	.629	.349	.210	.630	1.587
Promosi	.538	.017	.010	.576	1.737
Orang	.664	.243	.141	.454	2.202
Proses	.733	.249	.145	.172	5.804
Bukti Fisik	.708	.164	.094	.304	3.291

Sumber: Data primer yang diolah, 2017.

Bahwa semua variabel memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 sedangkan VIF lebih kecil dari 10. berdasarkan angka-angka ini dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi penelitian ini lolos dari problem multikolinieritas.

4.3.2.2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas ketiganya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2012). Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis *histogram* menuju pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut ini hasil pengujiannya.



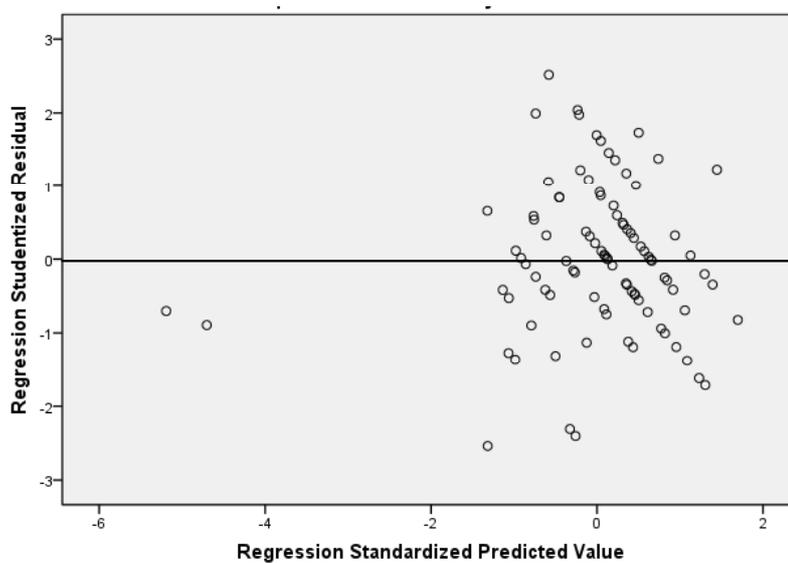
Gambar 4.1.
Uji Normalitas

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 18

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa pola data mengikuti garis diagonal sehingga disimpulkan model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat diagram scatterplot yaitu apabila data membentuk suatu pola tertentu maka terjadi heteroskedastisitas yang serius. Sedangkan model regresi bebas heteroskedastisitas apabila pola pada *scatter plot* tidak teratur atau menyebar di atas dan di bawah nilai nol. Berikut ini hasil pengujian heteroskedastisitas.



Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 18.0

4.3.3. Analisis Kuantitatif

4.3.3.1. Analisis Regresi Berganda

Digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X dan Y. Dalam hal ini adalah pengaruh antara variabel Produk, Harga, Lokasi, Promosi, orang, Proses dan Keadaan Fisik terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT . Berikut ini hasil persamaan regresi, yang diasajikan pada Tabel 4.8

Tabel 4.8

Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.163	1.467		.111	.912
Produk	.082	.188	.056	2.435	.015
Harga	.110	.100	.075	2.097	.046
Tempat	.336	.098	.264	3.437	.001
Promosi	.017	.110	.013	2.156	.037
Orang	.211	.091	.210	2.314	.023
Proses	.458	.193	.349	2.374	.020
Bukti Fisik	.210	.137	.170	2.533	.029

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 18. Tahun 2017.

Bentuk persamaan regresi diatas berdasarkan nilai

Unstandardized Coefficients sebagai berikut:

$$Y = \alpha 0,163 + 0,082X_1 + 0,110X_2 + 0,336X_3 + 0,017X_4 + 0,211 X_5 + 0,458 X_6 + 0,210 X_7$$

- a. Nilai $\alpha = 0,163$, menunjukkan apabila variabel Produk, Harga, Lokasi, Promosi, orang, Proses dan Keadaan Fisik konstan, maka Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT semakin tinggi.
- b. Nilai Koefisien uji $X_1 = 0,082$, artinya: Semakin tinggi Kualitas Produk yang ditawarkan oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .
- c. Nilai Koefisien uji $X_2 = 0,110$, artinya: Semakin terjangkau Harga yang yang ditawarkan oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .
- d. Nilai Koefisien uji $X_3 = 0,336$, artinya: Semakin mudah jangkauan lokasi yang yang ditawarkan oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .
- e. Nilai Koefisien uji $X_4 = 0,017$, artinya: Semakin aktif Promosi yang yang dilakukan oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula

Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .

- f. Nilai Koefisien uji $X_5 = 0,211$, artinya: Semakin menarik orang yang ditugaskan oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .
- g. Nilai Koefisien uji $X_6 = 0,458$, artinya: Semakin mudah dan benar proses yang dilakukan oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .
- h. Nilai Koefisien uji $X_7 = 0,210$, artinya: Semakin megah gedung yang dimiliki oleh Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara maka semakin tinggi pula Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT .

4.3.3.2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel terikat. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dan probabilitas signifikansi (Sign.) dengan tingkat kesalahan (5%). Nilai F_{tabel} dengan $df_1 = N - (k + 1) = 93 - 7 + 1 = 6$,

dan $df_2 = (n-k) = 93-8=85$, sebesar $= 2,32$. Hasil perhitungan nilai F disajikan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9
ANOVA^b

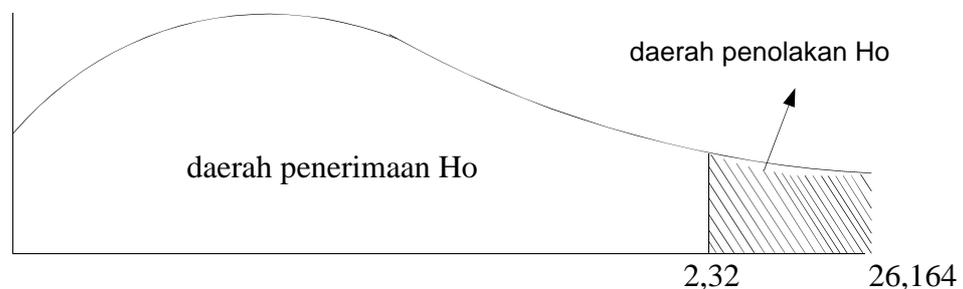
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.132	7	49.305	26.164	.000 ^a
	Residual	160.180	85	1.884		
	Total	505.312	92			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Produk, Proses

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 18. Tahun 2017.

Berdasarkan Tabel 4.8 tersebut ditunjukkan nilai $F_{hitung} = 26,164 > F_{tabel} = 2,32$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel Produk, Harga, tempat, Promosi, orang, Proses dan Bukti Fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis F adalah:



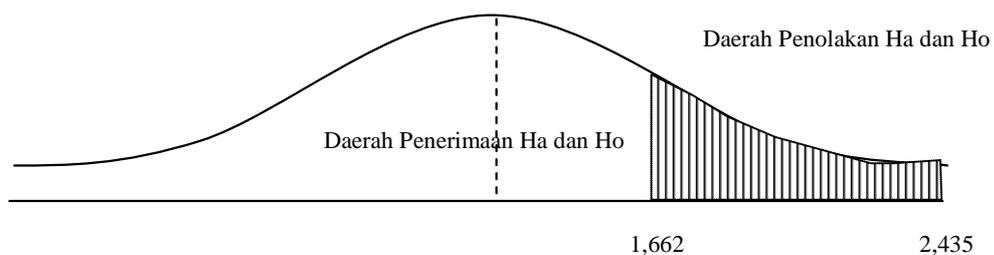
Gambar 4.3
Uji hipotesis F

4.3.3.3. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan probabilitas signifikansi (sign.) dengan tingkat kesalahan (5%). Nilai t_{tabel} dengan $df = 93$, ($n-k+1 = 93-7+1= 85$) dan tingkat kesalahan 5% adalah $t_{tabel} = 1,662$.

1. Variabel Produk

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 2,435$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,015 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Gambar untuk uji hipotesis t variabel produk adalah:

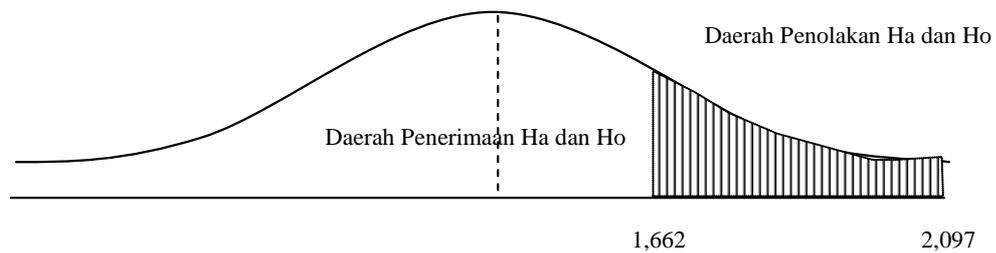


Gambar 4.4

Uji Hipotesis t Variabel Produk

2. Variabel Harga

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 2,097$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,046 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis t variabel Harga adalah:

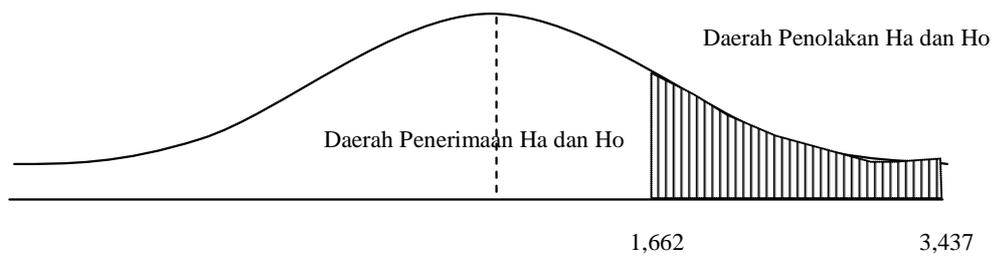


Gambar 4.5
Uji Hipotesis t Variabel Harga

3. Variabel Tempat

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 3,437$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel tempat mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr.

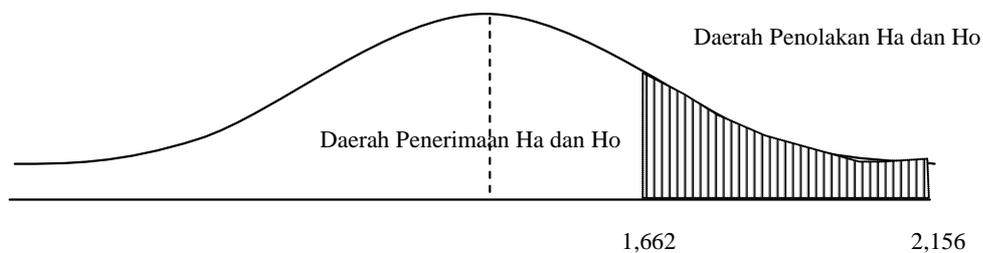
Dian Indah S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis t variabel Lokasi adalah:



Gambar 4.6
Uji Hipotesis t Variabel Tempat

4. Variabel Promosi

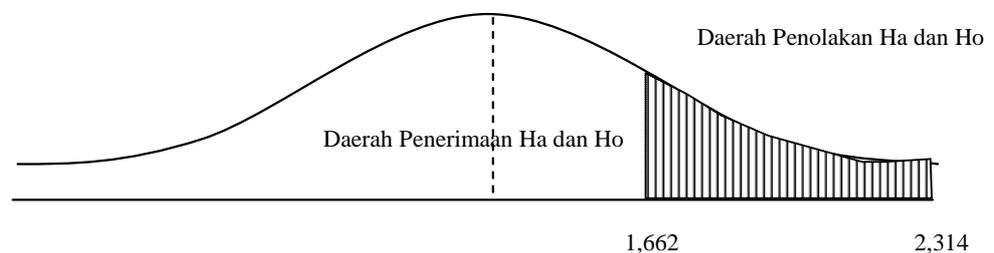
Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 2,156$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,037 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel Promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis t variabel Promosi adalah:



Gambar 4.7
Uji Hipotesis t Variabel Promosi

5. Variabel Orang

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 2,314$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,023 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel orang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis t variabel orang adalah:

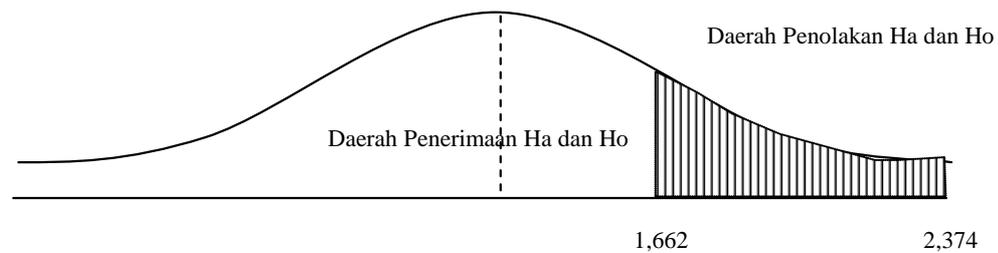


Gambar 4.8
Uji Hipotesis t Variabel Orang

6. Variabel Proses

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 2,374$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,020 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel proses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah

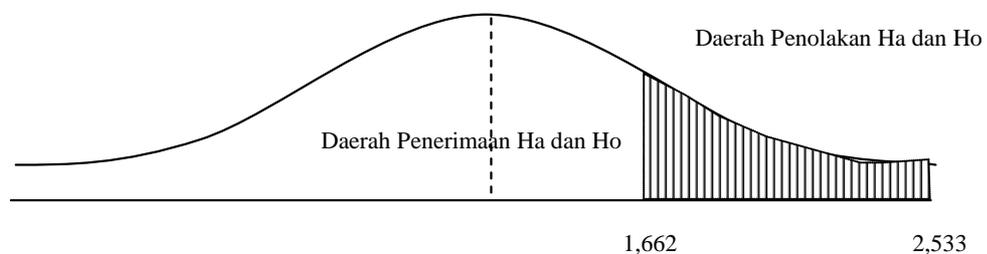
S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis t variabel proses adalah:



Gambar 4.9.
Uji Hipotesis t Variabel Proses

7. Variabel Keadaan Fisik

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS diperoleh $t_{hitung} = 2,533$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,029 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel keadaan fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT . Gambar untuk uji hipotesis t variabel Keadaan fisik adalah:



Gambar 4.10
Uji Hipotesis t Variabel Keadaan Fisik

4.3.3.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengukur presentase pengaruh variabel-variabel bebas (Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses dan Bukti Fisik) terhadap perubahan variabel tidak bebas (koyalitas pasien). Nilai koefisien determinasi untuk Produk, Harga, tempat, Promosi, orang, Proses dan Bukti Fisik terhadap loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.683	.657	1.373

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 18. Tahun 2017

Nilai koefisien determinasi dapat dihitung (r^2) = 0,657 x 100% = 65,7%, ini berarti bahwa ketujuh variabel independen (Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses dan Bukti Fisik) mempunyai pengaruh sebesar 65,7% terhadap variabel dependen (loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT) dan yang 34,3% dipengaruhi oleh variabel

lain, misalnya dipengaruhi oleh kesadaran, kebutuhan dan lain sebagainya.

4.4. Pembahasan

Hasil pembahasan sebagai jawaban atas hipotesis penelitian yang telah diuji kebenarannya dengan jalan penelitian. Dalam penelitian ini dapat dirumuskan hasil pembahasan atas hipotesis sebagai berikut:

Tabel 4.11
Rangkuman Hasil Penelitian

No	Hipotesis	Keputusan
1	H1 diduga bahwa <i>product</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
2	H2 diduga bahwa <i>price</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
3	H3 diduga bahwa <i>place</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
4	H4 diduga bahwa <i>promotion</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
5	H5 diduga bahwa <i>people</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
6	H6 diduga bahwa <i>process</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
7	H7 diduga bahwa <i>physical evidance</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima
8	H8 diduga bahwa <i>product, price, place, promotion, process, people, physical evidance</i> mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap <i>loyalitas</i> pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT	Diterima

4.4.1. *Product* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Variabel produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari $t_{hitung} = 2,435$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,015 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan utama berupa diagnosa di klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai dengan keahlian spesialis dokternya. Pelayanan berupa obat di klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT selalu ada di tempat. Pelayanan lain di klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT berupa tempat bermain dan toko mainan menarik bagi pasien

4.4.2. *Price* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 2,097$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,046 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa tarif di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Cara pembayaran di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT mudah dan ada potongan harga. Tarif di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai dengan kemampuan pasien atau terjangkau

4.4.3. *Place* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Tempat mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 3,437$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa tempat klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT mudah ditemukan dan ada angkutan yang bisa berhenti tepat berada di depan klinik. Waktu untuk menuju klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT cukup cepat karena berada ditengah kota. Tempat parkir klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT aman dan luas.

4.4.4. *Promotion* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari $t_{hitung} = 2,156$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,037 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa publikasi yang dilakukan melalui brosur cukup membantu. Iklan dengan spanduk dan baliho menarik perhatian masyarakat yang menjadi pasien di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Para pasien tertarik masuk klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT, karena informasi kerabat.

4.4.5. *Process* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Variabel orang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 2,314$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,023 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa dokter di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT menguasai keahliannya dengan baik. Dokter dan pegawai di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT ramah melayani pasien. Dokter dan pegawai memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien. Dokter dan pegawai di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT perhatian dan berhubungan baik dengan pasien.

4.4.6. *People* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Variabel proses mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 2,374$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,020 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa sistem administrasi di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT berjalan mudah cepat. Ketepatan waktu pelayanan di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai harapan pasien. Prosedur berobat di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT mudah dipahami

4.4.7. *Physical Evidance* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Variabel keadaan fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 2,533$ (Tabel 4.8) $> t_{tabel} = 1,662$ dan nilai signifikan $0,029 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa gedung dan interior di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT bersih. Fasilitas dan peralatan di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Lengkap. Tata ruang di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sangat nyaman.

4.4.8. *Product, promotion, place, price, process, people, physical evidance* berpengaruh terhadap loyalitas pasien klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT.

Variabel Produk, Harga, tempat, Promosi, orang, Proses dan Bukti Fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Hasil ini diperoleh dari nilai $F_{hitung} = 26,164 > F_{tabel} = 2,32$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Hasil ini membuktikan bahwa pasien merasa sangat percaya berobat klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sehingga bila sakit THT akan kembali ke klinik ini. Para pasien merasa sangat senang dengan jasa klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT yang diberikan karena

merupakan pelayanan yang terbaik walaupun banyak klinik dan rumah sakit yang lain. Walaupun ada klinik THT yang lain para pasien akan loyal untuk berobat ke klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Para pasien akan menyarankan teman atau kerabat untuk melakukan pengobatan di klinik spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.