

**LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH**

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Minyak Kayu Putih Terhadap Stimulasi Bising Usus Pada Pasien Post Operasi Yang Menggunakan Lumbal Anestesi

Jumlah Penulis : 3 Orang

Status Pengusul : Anggota

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti

b. Nomor ISSN : 2302-4283

c. Volume, Nomor, Bulan, Tahun : Vol. 2, No. 3, Oktober, 2013

d. Penerbit : Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen

e. DOI artikel (jika ada): -

f. Alamat web jurnal

: [https://id.portalgaruda.org/indeks.php?ref=bro
wse&mod=viewarticle&article=250515](https://id.portalgaruda.org/indeks.php?ref=bro
wse&mod=viewarticle&article=250515)

g. Terindeks di : Google Schooler, SINTA

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : Jurnal Ilmiah Internasional/Internasional Bereputasi

(beri ✓ pada kategori yang tepat) Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi

Jurnal Ilmiah Nasional/Nasional terindeks diDOAJ, CABI, COPERNICUS

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 10			Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input checked="" type="checkbox"/>	
a. Kelengkapan unsur isi buku (10%)			1	0,5
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			3	2,5
c. Kecukupan dan kemutahiran data/informasi dan metodologi (30%)			3	2,5
d. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			3	2,5
Total = (100%)			10	8.0

Catatan Penilai Artkel Oleh Reviewer:

*Sangat baik, sudah sesuai ds layak
juga becerah jwbts Pajri*

Malang, 11 November 2019
Reviewer 1



Dr. Ahsan, S.Kp., M.Kes.
NIDN 0014086412

Unit kerja : Jurusan Keperawatan FKUB

Jabatan Akademik Terakhir : Lektor Kepala
Bidang Ilmu : Keperawatan

**LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : JURNAL ILMIAH**

Judul Jurnal Ilmiah (Artikel) : Pengaruh Minyak Kayu Putih Terhadap Stimulasi Bising Usus Pada Pasien Post Operasi Yang Menggunakan Lumbal Anestesi

Jumlah Penulis : 3 Orang

Status Pengusul : Anggota

Identitas Jurnal Ilmiah : a. Nama Jurnal : Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti

b. Nomor ISSN : 2302-4283

c. Volume, Nomor, Bulan, Tahun : Vol. 2, No. 3, Oktober, 2013

d. Penerbit : Politeknik Kesehatan RS dr. Soepraoen

e. DOI artikel (jika ada): -

f. Alamat web jurnal

: [https://id.portalgaruda.org/indeks.php?ref=bro
wse&mod=viewarticle&article=250515](https://id.portalgaruda.org/indeks.php?ref=bro
wse&mod=viewarticle&article=250515)

g. Terindeks di : Google Schooler, SINTA

Kategori Publikasi Jurnal Ilmiah : Jurnal Ilmiah Internasional/Internasional Bereputasi

(beri ✓ pada kategori yang tepat) Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi

Jurnal Ilmiah Nasional/Nasional terindeks diDOAJ, CABI, COPERNICUS

Hasil Penilaian Peer Review :

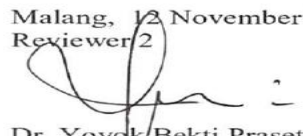
Komponen Yang Dinilai	Nilai Maksimal Jurnal Ilmiah 10			Nilai Akhir Yang Diperoleh
	Internasional <input type="checkbox"/>	Nasional Terakreditasi <input type="checkbox"/>	Nasional Tidak Terakreditasi <input checked="" type="checkbox"/>	
e. Kelengkapan unsur isi buku (10%)			1	0.75
f. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)			3	2,5
g. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)			3	2,5
h. Kelengkapan unsur dan kualitas penerbit (30%)			3	2,5
Total = (100%)			10	8.25

Catatan Penilai Artkel Oleh Reviewer:

sepatu sesuai

Malang, 12 November 2019

Reviewer 2


Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp. Kom.
NIDN. 0714097502
Unit kerja : Jurusan FIKES UMM
Jabatan Akademik Terakhir : Lektor
Bidang Ilmu : Keperawatan

97% Unique

Total 85029 chars, 11208 words, 324 unique sentence(s).

Custom Writing Services - Paper writing service you can trust. Your assignment is our priority! Papers ready in 3 hours!
Proficient writing: top academic writers at your service 24/7! Receive a premium level paper!

STORE YOUR DOCUMENTS IN THE CLOUD - 1GB of private storage for free on our new file hosting!

Results	Query	Domains (original links)
Unique	96% Unique Total 49268 chars, 6356 words, 298 unique sentence(s)	-
Unique	Custom Writing Services - Paper writing service you can trust	-
Unique	Your assignment is our priority	-
Unique	Proficient writing: top academic writers at your service 24/7	-
Unique	constantcontact.com researchgate.net mbaaccreditation	-
Unique	id.id.123dok.com pustakadaftar	-
Unique	blogspot.com rendywirajuniarta	-
Unique	blogspot.com koleksiskripsi.com eprints	-
Unique	blogspot.com scribd.com sprintal-sprintul-ita	-
Unique	blogspot.com id.123dok.com id.123dok.com id	-
Unique	id.researchgate.net victoriavenny	-
Unique	blogspot.com coursehero.com coursehero.com id	-
802 results	koleksiskripsi.com (1 matches)	perpustakaan.itera.ac.id perpustakaan.itera.ac.id pelitabanten.com duniasyukron.blogspot.com informatikalogi.com bukubukularis.com
Unique	constantcontact.com (1 matches)	-
Unique	Penelitian ini menggunakan metode cross sectional	-
Unique	Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap di kedua rumah sakit	-
Unique	200 orang pasien dari kedua rumah sakit dilibatkan dalam penelitian ini	-
Unique	Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan teknis statistik regresi dan uji t- test	-
Unique	Untuk RS Panti Nirmala, kepuasan pasien terutama didapat dari kontribusi aspek reliability dan empathy	-
Unique	Sedangkan bagi RS Milliter, kepuasan pasien didapat dari kontribusi aspek tangible, empathy dan responsibility	-
Unique	Selain itu, terdapat kemiripan karakteristik diantara pasien rawat inap di kedua Rumah Sakit	-
Unique	Kemiripan tersebut dalam hal karakteristik umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan	-

Unique	Soepraoen Hospital represent the single military hospital in this city	-
Unique	This hospital is accreditation	-
Unique	They serve beside military office also for public	-
Unique	This research used cross sectional study	-
Unique	The data was collected through questioner	-
Unique	Before collecting data, questioner was applied to 30 patients to conduct validity and reliability test	-
Unique	Two hundreds (300) patients from 2 hospitals (Panti Nirmala and Dr	-
Unique	Soepraoen Hospital) were interviewed	-
Unique	Data was analyzed statistically by Regression model and t-test	-
Unique	But not all attributes of quality dimensions influencing inpatient satisfaction	-
Unique	Pada era globalisasi paradigma rumah sakit telah berubah	-
Unique	Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya	-
Unique	Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan	-
Unique	Perusahaan- perusahaan ini sedang menuju ke TCS-kepuasan pelanggan total (Kotler, 2003: 62)	-
Unique	Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik	-
Unique	Terdapat lima penentu mutu jasa	-
Unique	Keberhasilan rumah sakit dimulai dari mutu (kualitas), bukan biaya	-
Unique	Ketiga faktor tersebut merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan	-
Unique	Penelitian ini menjelaskan pengaruh dari variabel Kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan konsumen	-
Unique	Diduga semakin tinggi tingkat pendidikan responden akan berpengaruh terhadap kepedulian mereka terhadap pentingnya kesehatan	-
Unique	Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan antara harapan dan persepsi, yang mengakibatkan pasien tidak puas	-
Unique	Tabel 2. Ringkasan Deskripsi Jawaban Responden Variabel RS Panti Nirmala RS Militer - test Sig	-
Unique	RS Panti Nirmala memiliki nilai yang sedikit lebih baik daripada RS Militer	-
Unique	Bila ditinjau dari nilai sig = 0,565	-
Unique	maka nilai p > 0,05 sehingga varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap bukti fisik dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	RS Panti Nirmala tetap sedikit lebih baik nilainya dibandingkan RS Militer	-
Unique	Uji t-test dengan nilai sig = 0,163	-
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	RS Panti Nirmala tetap sedikit lebih baik nilainya dibandingkan RS Militer	-
Unique	Uji t-test dengan nilai sig = 0,253	-
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Bila dilakukan uji t- test didapatkan nilai sig = 0,142	-
Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Namun bila dilakukan uji T akan didapatkan hasil yang kurang lebih sama	-
43 results	Uji T didapatkan nilai sig = 0,013	researchgate.net/researchgate.net/eprints.unm.ac.id/id.scribd.com/eprints.unm.ac.id/id.123dok.com/pt.scribd.com/id.scribd.com/id.123dok.com/pt.scribd.com
Unique	Bila dilakukan uji t-test, didapatkan sig	-

Unique	Karena nilai p > 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah sama	-
Unique	Diagram pencar yang dihasilkan memberikan adanya pola khusus sehingga asumsi linearitas dapat dipenuhi	-
Unique	-Uji Normalitas Untuk mengetahui kenormalan nilai residual dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Simonov	-
Unique	variabel Puas dengan Reliabel adalah 0,495	-
Unique	variabel Puas dengan Assurance adalah 0,397	-
Unique	variabel Puas dengan empathy adalah 0,582 dan variabel Puas dengan Respons adalah 0,541	-
Unique	Terjadi korelasi yang cukup kuat antara variabel tangible dengan reliable (0,594)	-
Unique	variabel reliable dengan assurance (0,602), empathy (0,569) dan respons (0,558)	-
Unique	variabel assurance dengan reliable(0,602), empathy (0,663) dan respons (0,629)	-
Unique	variabel empathy dengan reliable (0,569), assurance (0,663) dan respons (0,820)	-
Unique	variabel respons dengan reliable (0,558), assurance (0,629), dan empathy (0,820)	-
Unique	Hal ini menandakan adanya multikolinieritas (korelasi antar variabel bebas)	-
Unique	Berdasarkan hasil analisis regresi berganda nilai Fhitung =12,094 dengan sig	-
Unique	F=0,000 koefisien determinasi sebesar 35,9%	-
Unique	Kontribusi persamaan regresi dapat menjelaskan kepuasan pasien Rumah Sakit Panti Nirmala sebesar 35,9	-
Unique	variabel Puas dengan Reliabel adalah 0,678	-
Unique	variabel Puas dengan Assurance adalah 0,715	-
Unique	variabel Puas dengan empathy adalah 0,678 dan variabel Puas dengan Respons adalah 0,753	-
Unique	Terjadi korelasi yang cukup kuat antara variabel tangible dengan reliable (0,540)	-
Unique	variabel reliable dengan assurance (0,645), empathy (0,540) dan respons (0,551)	-
Unique	variabel assurance dengan reliable(0,755), empathy (0,755) dan respons (0,782)	-
Unique	variabel empathy dengan reliable (1,000), assurance (0,755) dan respons (0,673)	-
Unique	variabel respons dengan reliable (0,673), assurance (0,782), dan empathy (0,673)	-
Unique	Hal ini menandakan adanya multikolinieritas (korelasi antar variabel bebas)	-
Unique	Berdasarkan hasil analisis regresi berganda nilai Fhitung =46,487 dengan sig	-
Unique	F=0,000 koefisien determinasi sebesar 66,2	-
Unique	Kontribusi persamaan regresi dapat menjelaskan kepuasan pasien Rumah Sakit Militer sebesar 66,2	-
Unique	PANTI NIRMALAY=0372 +0,533 Emphati+ 0,408 Reliable Uji F test = 12,094 Sig	-
Unique	Pengujian Hipotesis Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yang diajukan	-
Unique	Pembuktian hipotesis didasarkan pada hasil-hasil analisis regresi linier berganda	-
Unique	Hipotesis penelitian yang pertama dinyatakan:1	-
Unique	F = 0,000 sehingga Ho dalam penelitian ini ditolak.2	-
Unique	F = 0,000 sehingga Ho dalam penelitian ini ditolak	-
Unique	Kemiripan karakteristik responden diantaranya berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan frekwensi rawat inap	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap bukti fisik dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek reliability dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek assurance dari rumah sakit adalah sama	-
Unique	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek empathy dari rumah sakit adalah sama	-

Unique	Sisanya, 64,1% dijelaskan oleh faktor lain	-
Unique	Dengan kata lain, variabel empathy dan reliable, secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien	-
Unique	tangible, dan empathy Sisanya, 35% dijelaskan oleh faktor lain	-
Unique	Sedangkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel tadi dalam membentuk kepuasan pasien dapat dilihat nilai sig/significance	-
Unique	Demikian pula dengan variabel responsibility dengan sig	-
Unique	Empathy menunjukkan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pasien apabila petugas itu mengalaminya	-
Unique	Untuk Variabel Reliability sesuai dengan teori Parasuraman et	-
Unique	Untuk Variabel Responsibility sesuai dengan teori Parasuraman et	-
Unique	al (1991:800), penelitian Suamki (2001), Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa Responsibility berpengaruh terhadap kepuasan pasien	-
Unique	Untuk variabel tangible sesuai dengan teori Parasuraman et	-
Unique	Disamping itu temuan yang baru dari penelitian ini adalah sebagai berikut:3	-
Unique	Untuk RS Panti Nirmala, kepuasan pasien terutama didapat dari kontribusi aspek reliability dan empathy	-
Unique	Sedangkan bagi RS Militer, kepuasan pasien didapat dari kontribusi aspek responsibility	-
Unique	Terdapat kemiripan persepsi dari responden kedua Rumah Sakit dalam menilai pelayanan rawat inap	-
Unique	Strategi pemasaran yang tepat dapat mendongkrak okupansi rawat inap di kedua rumah sakit tersebut	-
Unique	Sebaiknya peneliti berikutnya menambahkan lagi variabel biaya, harga, makanan	-
Unique	Secret of Costumer Relationship Management	-
Unique	2001 Measuring Some on Conseptualizing & Percived SERVQUAL, Journal Marketing ,vol 65 : 34-49	-
Unique	and Validation, Journal of the Academy of Marketing sCronin,	-
Unique	Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro	-
Unique	Model Persamaan Struktural, Penerbit Universitas Diponegoro	-
Unique	1990, Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perception and Expectation	-
Unique	1991 Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale	-
Unique	Measuring Costumer Satisfaction	-
Unique	Tjiptono Fandy Dan Gregorius Chandra 2016, Service, Quality dan satisfactionTjiptono, Fandy	-
Unique	Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Januari 2005, Diterbitkan Oleh Bayumedia Publishing	-
Unique	Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi	-
Unique	(1996), Services Marketing, Mc Graw-Hill International Editions, New York, NY	-
Unique	STORE YOUR DOCUMENTS IN THE CLOUD - 1GB of private storage for free on	-
Unique	dalam hal karakteristik umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan - Unique Soepraoen Hospital represent the single	-
Unique	adalah sama - Unique RS Panti Nirmala tetap sedikit lebih baik nilainya dibandingkan RS Militer	-
Unique	- Unique Model Persamaan Struktural, Penerbit Universitas Diponegoro - 78 results 1990, Delivering Quality Service;	-
Unique	pelanggan, (5) bukti fisik, adalah penampilan fisik, peralatan, pegawai, dan materi - 148 results Gerakan	-
Unique	sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami - 18 results Beberapa perusahaan yang paling	-
Unique	rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak - 19 results Ada dua pihak yang terlibat	-
Unique	untuk menentukan sampel penelitian digunakan purposive - 2 results Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian	-
Unique	dimana - 4 results Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada	-
Unique	bahwa variabel empathy dan respons lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan - 18 results Tingkat signifikansi	-

Unique	of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in -3,550 results SERVQUAL	-
Unique	sagepub.com coursehero.com Unique A Grounded Theory for Patients Satisfaction With Quality of Hospital Care. Icus	-
Unique	Swasta di Malang, adalah Rumah Sakit yang sudah terakreditasi . melayani semua lapisan masyarakat yang	-
Unique	Sedangkan Rumah Sakit Militer merupakan satu-satunya rumah sakit militer di Malang sudah terakreditasi	-
Unique	apakah ada perbedaan kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan diantara kedua rumah sakit tersebut dengan tolok	-
Unique	empati, bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang dan	-
Unique	Dan faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap di kedua rumah	-
Unique	Sebelum kuesioner disebar, dilakukan uji coba kepada 30 orang pasien untuk mengetahui validitas dan reliabilitas	-
1 results	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di kedua rumah	scribd.com
Unique	Namun tingkat kepuasan yang terbentuk ternyata tidak seluruhnya dibentuk dari kelima aspek atau atribut	-
Unique	Rawat inap dari kedua Rumah Sakit, hal ini dapat dilihat dari kesamaan persepsi terhadap variabel	-
Unique	Tangible, Reliability, Assurance, dan Emphaty Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien ABSTRACT Panti Nirmala Hospital represent one of	-
Unique	so that wish to be known the difference of customer satisfaction among both the hospital	-
Unique	This research aim to know the influence of quality factors of service (reliability, responsiveness,	-
Unique	Result of this research indicate that quality of services are influence to inpatient satisfaction care	-
Unique	For The Panti Nirmala Hospital, satisfaction of patient is especially got from contribution of	-
Unique	Soepraoen Military Hospital, satisfaction of patient got from contribution of tangible, empathy and of	-
Unique	Besides, there are similar characteristic among inpatient in both hospital, that is ago characteristic, education	-
Unique	This similar characteristics affect to perception of the responden in assesing service inpatient care	-
Unique	This can be seen from similary of pasien perspection to variable of tangible, reliability, emphaty,	-
Unique	Except aspect of responsibility, booth of hospital have same assessment to aspect of tangible,	-
Unique	Keywords : Quality of Service, Patient Satisfaction PENDAHULUAN Pelayanan yang baik seyogyanya diawali dengan memetakan pemahaman	-
Unique	Kepercayaan pelanggan adalah jaminan bagi kelangsungan hidup usaha, pelayanan merupakan cara untuk memberdayakan pelanggan	-
Unique	suatu perusahaan bahkan pelanggan yang puas oleh jasa layanan yang diberikan dapat menjadi sarana promosi	-
Unique	Paradigma lama berpandangan bahwa pasien yang membutuhkan rumah sakit ,tetapi era sekarang pandangan ini	-
Unique	Perubahan tersebut akan berdampak pada internal manajemen rumah sakit untuk mempertahankan pasiennya dengan cara	-
Unique	perhatian secara individu kepada pelanggan, (5) bukti fisik, adalah penampilan fisik, peralatan, pegawai, dan materi	-
Unique	Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan	-
Unique	Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan	-
Unique	Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan	-
Unique	Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen agar pelayanan yang disediakan bisa	-
Unique	Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra,	-
Unique	Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005:	-
123 results	Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya	arintadwiamnesti.blogspot.com tukangblog.blogspot.com aldiriset.blogspot.com rendywirajuniarta.blogspot.com unrika.ac.id diahyup-diah.blogspot.com
Unique	sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami	-
Unique	Beberapa perusahaan yang paling berhasil saat ini sedang meningkatkan harapan dan memberikan kinerja yang	-
Unique	Konsep TCS (Total Customer Satisfaction) menekankan pentingnya sasaran dan kepuasan tinggi atau sangat puas	-

Unique	Menurut Wahyuddin dan Muryati (2001: 192) bagi perusahaan-perusahaan yang berwawasan pelanggan, kepuasan adalah sasaran	-
Unique	Ada berbagai perangkat untuk melacak dan mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran.	-
Unique	Menurut Gummesson (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 10) menekankan bahwa jasa merupakan sesuatu yang	-
Unique	dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada esensinya tidak berwujud dan tidak	-
Unique	Ada empat karakteristik jasa yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak	-
Unique	Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen	-
Unique	yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan	-
Unique	Mutu terjamin biaya akan turun, permintaan pasar dan produktivitas akan naik, hasilnya adalah kepuasan	-
Unique	tertentu seperti berpenampilan baik dan rapi, ramah, memperlihatkan gairah kerja, siap untuk melayani, tenang dalam	-
Unique	Unit rawat inap merupakan salah satu sumber biaya yang jumlahnya cukup besar bagi rumah	-
Unique	pasien dan keluarganya lebih lama tinggal di rumah sakit dan berinteraksi dengan semua unsur pelayanan	-
Unique	Kualitas pelayanan rawat inap dapat menjadi sumber promosi yang efektif bagi pasien yang akan	-
Unique	disediakan oleh rumah sakit, faktor-faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut adalah pelayan medis,	-
23 results	untuk mengidentifikasi dan menguji faktor-faktor kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien rawat inap	id.scribd.com es.scribd.com scribd.com docobook.com edoc.pub gery-casakom.blogspot.co.id pt.scribd.com es.scribd.com pt.scribd.com id.scribd.com
Unique	Rumah Sakit tersebut mempunyai kultur dan karakterestik yang berbeda yaitu pengelolaan dengan manajemen swasta murni	-
Unique	METODELOGI Penelitian ini menggunakan pola eksplanasi yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan kausalitas antara	-
Unique	Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional study karena dilaksanakan pada kurun waktu tertentu (Januari	-
Unique	Panti Nirmala dan Rumah Sakit Militer di Malang, sedangkan untuk menentukan sampel penelitian digunakan purposive	-
Unique	Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah dirawat dan wawancara	-
Unique	dengan menggunakan Quota Sampling, dan dalam penelitian ini sampel ditetapkan sebesar 100 pasien setiap Rumah	-
Unique	1Karakteristik respondenVariabelJumlah RespondenRS Nirmala(%)RS Soepraoen(%)USIA15 - 20 tahun1521 - 25 tahun17426 - 30 tahun183131	-
Unique	dapat ditarik kesimpulan bahwa proporsi penduduk yang paling banyak memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap di	-
Unique	Kondisi ini dimungkinkan karena mereka yang masuk golongan usia ini adalah termasuk dalam golongan	-
Unique	Pada golongan usia ini juga memiliki kemampuan untuk membiayai kesehatannya lebih besar daripada golongan	-
Unique	memanfaatkan jasa pelayanan rawat inap di kedua rumah sakit kebanyakan memiliki jenjang pendidikan SMA dan	-
Unique	Berdasarkan Tabel 1 Karakteristik Pekerjaan RespondenDari data diatas dapat disimpulkan bahwa terbanyak yang memanfaatkan pelayanan	-
Unique	rawat inap di RS Panti Nirmala bersifat swadana, dan peranan asuransi kesehatan (ASKES) dalam mengcover	-
Unique	Sedangkan untuk RS Militer, terbanyak adalah yang memiliki pekerjaan lain-lain (Ibu rumah tangga, belum	-
Unique	Yang menarik adalah, pemanfaatan jasa pelayanan rawat inap di RS Militer oleh kalangan militer	-
Unique	Ada banyak faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah angka kesakitan di kalangan anggota militer ternyata	-
Unique	di kedua rumah sakit, hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien RS Panti Nirmala dan Rumah	-
Unique	rawat inap di RS lain, word of mouth dan kebutuhan dari pasien sendiri, bukan berasal	-
Unique	Berdasarkan Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Lama Hari PerawatanDilihat dari lama hari perawatan, terbanyak	-
Unique	Hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kedua rumah sakit dalam hal	-
Unique	yang berakibat pada lamanya dirawat di rumah sakit, sehingga berdampak kepada lama hari perawatan yang	-
Unique	dilihat bahwa responden tertinggi memilih Rumah Sakit Panti Nirmala disebabkan karena kecepatan pelayanannya, sedangkan responden	-
Unique	sebaliknya di Rumah Sakit Militer lebih mementingkan fasilitas, responden di kedua Rumah Sakit tidak mementingkan	-

Unique	wanita lebih besar dari pada pria, berdasarkan wawancara lebih jauh wanita lebih peduli terhadap kesehatan	-
Unique	XSDXSDTangibel4,070,3653,990,4981,2310,565Reliability4,080,3413,990,5111,4310,163Assurance4,170,3994,110,4980,9230,253Empathy4,070,3533,990,5111,3200,142Respons4,030,4143,890,5851,9250,013Berdasarkan Tabel 2 TangiblePersepsi pasien terhadap variable tangible	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 ReliabilityPersepsi pasien terhadap variable reliability dikedua rumah sakit juga memiliki perbedaan yang	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap kehandalan dari kedua rumah	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 AssurancePersepsi pasien terhadap variable assurance dikedua rumah sakit juga memiliki perbedaan yang	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel assurance dari kedua	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 EmpathyPersepsi pasien terhadap variable empathy dikedua rumah sakit juga memiliki perbedaan yang	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel empathy dari kedua rumah	-
Unique	Berdasarkan Tabel 2 ResponsivenessPada penilaian persepsi pasien terhadap variable responsiveness didapatkan sedikit perbedaan nilai	-
Unique	Persepsi pasien terhadap variable responsiveness untuk RS Pant Nirmala lebih tinggi daripada RS Militer,	-
Unique	Karena nilai p < 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah tidak sama, sehingga	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel responsiveness dari kedua	-
Unique	Kepuasan kedua Rumah SakitTabel 3 Nilai Kepuasan kedua Rumah SakitRumah sakitRata-rataSDPanti Nirmala4,0730,484 Militer3,9020,679t-test = 2,05	-
Unique	=0,110Dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan di kedua rumah sakit, nampak bahwa terdapat sedikit selisih dimana	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel kepuasan dari kedua	-
Unique	Uji RegresiPemeriksaan Asumsi RegresiAda dua asumsi yang digunakan untuk mendasari analisis regresi yaitu: uji	-
Unique	Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut :- UJI MULTIKOLINERITASUntuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas bisa	-
18 results	Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas	contohaku1.blogspot.com coursehero.com smartaccounting.files.wordpress.com edoc.pub academia.edu id.scribd.com id.scribd.com id.123dok.com scribd.com id.123dok.com
Unique	Dari hasil perhitungan secara keseluruhan variabel bebas mempunyai nilai VIF < 5, sehingga tidak	-
Unique	-Uji linearitasUntuk mengetahui hubungan sebab akibat dapat menggunakan model linier, pemeriksaan ini dilakukan dengan	-
Unique	pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Pant Nirmala, adalah sebagai berikut:Besar hubungan antara variabel	-
Unique	variabel lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel empathy dan respons lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	-
Unique	Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,000 atau	-
Unique	Oleh karena probabilitas jauh di bawah 0,05, maka korelasi di antara variabel kepuasan dengan	-
Unique	Nilai Fhitung adalah lebih besar dari F table = 4,40 maka persamaan regresi yang	-
Unique	variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Pant Nirmala), adalah sebagai berikut:Besar hubungan antara	-
Unique	variabel lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel respons dan assurance lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	-
Unique	Nilai Fhitung adalah lebih besar dari F table = 4,40 maka persamaan regresi yang	-
Unique	dan Emphaty yaitu lebih kecil dari 0,05 Persamaan Regresi kedua Rumah Sakit Tabel 4.4 Rumus	-
Unique	=0,000 (< 0,05)RS MILITERY = -0,818 + 0,494 Responsibility 0,320 Tangibles + 0,279 Emphaty Uji	-

Unique	Dari tabel koefisien (dalam lampiran) untuk RS Pant Nirmala,diperoleh nilai signifikasi yang lebih	-
Unique	Dari table koefisien (dalam lampiran) untuk RS Militer, diperoleh nilai signifikasi yang lebih kecil	-
Unique	Ho :Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (Service quality) Bukti langsung/tangibles, Keandalan/reliability, Daya tanggap/responsiveness, Jaminan/assurance,	-
Unique	Hasil uji F dalam analisis regresi berhubungan dengan pengujian pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari	-
Unique	Untuk Rumah Sakit Pant Nirmala diperoleh Fhitung = 12,094 yang lebih besar dari Ftabel =4,40dengan	-
Unique	Ho :Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (Service quality) Bukti langsung/tangibles, Keandalan/reliability, Daya tanggap/responsiveness, Jaminan/assurance,	-
Unique	Hasil uji F dalam analisis regresi berhubungan dengan pengujian pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari	-
Unique	Untuk Rumah Militer diperoleh Fhitung = 62,258 yang lebih besar dari Ftabel = 4,40 dengan	-
Unique	Pembahasan Karakteristik respondenTerdapat kemiripan karakteristik responden yang memanfaatkan jasa rawat inap dikedua rumah sakit (RS	-
Unique	Hal ini dapat disimpulkan bahwa pangsa pasar dari kedua rumah sakit adalah sama (kelas	-
Unique	Kondisi ini akan berpengaruh terhadap strategi pemasaran dari kedua rumah sakit karena pangsa pasar	-
Unique	Sakit Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana didapatkan hasil sig = 0,565 (p	-
2 results	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	pt.scribd.com es.scribd.com
Unique	baik dari RS Pant Nirmala maupun Rumah Sakit Militrt dapat dilihat pada uji Leuvene dimana	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	baik dari RS Pant Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana didapatkan	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	responden baik dari RS Pant Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata variabel	-
Unique	responden baik dari RS Pant Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana	-
Unique	Karena nilai p < 0,05 maka varians data kedua kelompok adalah tidak sama, sehingga	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata skor	-
Unique	Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi responden terhadap variabel responsiveness dari kedua	-
Unique	RS Pant Nirmala maupun RS Militer dapat dilihat pada uji Leuvene dimana didapatkan hasil sig	-
Unique	Karena nilai P > 0,05 maka diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan rerata aspek	-
2 results	Hal ini berarti bahwa persepsi responden terhadap aspek kepuasan terhadap pelayanan dari rumah sakit	es.scribd.com scribd.com
Unique	rawat inap dari RS Soepraon akan memberikan hasil yang mirip dengan penilaian yang diberikan oleh	-
Unique	Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan RS Pant Nirmala lebih baik daripada	-
Unique	semua variabel-variabel dalam dimensi mutu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Pant	-
Unique	Dari kelima variabel yang diteliti, ternyata hanya variabel reliability dan empathy saja yang layak	-
Unique	pasien (karena keterbatasan dalam peneitian) tidak diikuti dalam penelitian ini, antara lain faktor tingkat kesembuhan,	-
Unique	Hal ini dapat dilihat dari hasil adjusted R square sebesar 0,359 atau 35,9% tingkat	-
Unique	Untuk mengetahui apakah model regresi diatas dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap	-
Unique	Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 12,094 dengan tingkat signifikansi	-
Unique	Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi bisa dipakai	-
Unique	Sedangkan untuk mengetahui pengaruh variabel reliability dan empathy secara sendiri-sendiri dalam membentuk kepuasan pasien dapat	-
Unique	variabel reliability adalah 0,018 (< 0,05) maka dapat disimpulkan variabel reliability benar-benar berpengaruh secara	-
Unique	variabel emphaty adalah 0,011 (< 0,05) , sehingga disimpulkan bahwa variabel emphaty juga	-

Unique	Variabel reliability (kehandalan) dan empathy (empati) merupakan karakteristik RS Panti Nirmala yang harus dipenuhi agar	-
Unique	Sehingga untuk peningkatan kualitas pelayanan di RS Panti Nirmala seyogyanya juga memperhatikan aspek kehandalan	-
Unique	RS Militer Dari penelitian didapatkan hasil bahwa tidak semua variabel-variabel dalam dimensi mutu berpengaruh terhadap tingkat	-
Unique	Dari kelima variabel yang diteliti, ternyata hanya variabel responsibility ,tangible,dan empathy saja yang layak	-
Unique	pasien (karena keterbatasan dalam peneitian) tidak diikuti dalam penelitian ini, antara lain faktor tingkat kesembuhan,	-
Unique	Hal ini dapat dilihat dari hasil adjusted R square sebesar 0,65 atau 65% tingkat	-
Unique	Untuk mengetahui apakah model regresi diatas dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap	-
Unique	Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 62,258 dengan tingkat signifikansi	-
Unique	Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil daripada 0,05, maka model regresi bisa dipakai	-
Unique	Dengan kata lain, variabel tangible, emphaty dan responsibility secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan	-
Unique	variabel tangibles adalah 0,004 (< 0,05) maka dapat disimpulkan variabel tangibles benar-benar berpengaruh secara	-
Unique	variabel emphaty adalah 0,027 (< 0,05) , sehingga disimpulkan bahwa variabel emphaty juga benar-benar	-
Unique	= 0,000 (< 0,05) sehingga disimpulkan bahwa variabel responsibility juga benar-benar berpengaruh secara signifikan	-
Unique	Variabel tangible (bukti fisik), empathy (empati) dan responsibility (daya tanggap) merupakan karakteristik dari RS Militer	-
Unique	bangunan, ruang tunggu, parkir, kamar kecil dan lain-lain serta aspek empati dari petugas (murah senyum,	-
Unique	umum kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, dengan demikian bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh	-
Unique	beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul	-
Unique	Panti Nirmala variabel reliable dan emphaty berpengaruh secara bersama- sama terhadap tingkat kepuasan., Sedangkan di	-
Unique	tangible, dan empathy berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan Untuk variabel emphaty sesuai dengan teori	-
Unique	al (1991:800), bahwa didalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangibles meliputi komunikasi yang baik, perhatian khusus	-
Unique	Dalam penelitian Suamki (2001),Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa secara parsial emphaty kualitas layanan berpengaruh	-
Unique	al (1991:800) yaitu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangibles, pelanggan umimnya menggunakan atribut Reliability (keandalan)	-
Unique	Dalam penelitian Dalam penelitian Suamki (2001),Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa secara parsial reliability berpengaruh	-
Unique	pasien maka pasien semakin puas, peneltianyang dilakukan Suamki (2001),Wicaksono (2003), Susanti (2004) bahwa Tangibles berpengaruh	-
Unique	Aspek fisik Rumah Sakit diantaranya pengaturan ruang tunggu, menata interior dan eksterior ruangan supaya	-
Unique	Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, walaupun dengan	-
Unique	terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri dari demensi communication, Cost, competency dan dameanor terhadap	-
Unique	Penelitian Jamal dan Naser (2002) serta Caruna (2002) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki	-
Unique	Penelitian Azis Slamet Wiyono (2005) menyatakan bahwa semua variabel kualitas pelayanan medis, paramedis, non medis	-
Unique	nasabah PT Bank BPD Jateng Cabang Surakarta, sedangkan pengaruh variabel ketegasan dan keperwujudan terhadap kepuasan	-
Unique	Dari penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan diantaranya tidak semua	-
Unique	Dengan adanya teori-teori yang telah dikemukakan, maka seharusnya Rumah Sakit senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya,	-
Unique	Ada keterbatasan dalam penelitian ini sehingga belum mencapai hasil yang optimal, adapun keterbatasan dalam penelitian	-
Unique	Waktu yang terlalu singkat, apabila ada yang meneliti lebih lanjut waktu dapat diperpanjang, sehingga	-
Unique	Variabel yang digunakan hanya lima, akan menjadi lebih baik lagi kalau jumlah variabel yang berkaitan	-
Unique	Secara umum kedua Rumah Sakit telah mengaplikasikan kualitas pelayanan kepada pasiennya sehingga sebagian responden	-
Unique	Tingkat kepuasan yang terbentuk ternyata tidak seluruhnya dibentuk dari kelima aspek atau atribut dari dimensi	-
Unique	koefisien regresi 0,533, sedangkan untuk Rumah Sakit Militer variabel yang berpengaruh paling besar adalah responsibility	-

Unique	tentang komunikasi yang baik dan efektif, dan selalu mengingatkan untuk lebih ramah dan sabar dalam	-
Unique	pendapat tentang penanganan pasien yang benar, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat	-
Unique	yang terlibat dalam menangani pasien (medis, paramedis dan non medis) untuk diadakan curah pendapat tentang	-
Unique	diantaranya memperbaiki pengaturan ruang tunggu, menata interior dan eksterior ruangan supaya tampak lebih indah, meningkatkan	-
Unique	baik dan efektif, dan selalu mengingatkan untuk lebih ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada	-
Unique	untuk menjaga kepuasan dan minat konsumen pasien supaya menggunakan jasa rumah sakit tersebut bila	-
Unique	Hasil penelitian ini dapat pula dimanfaatkan oleh manajemen sebagai dasar pembuatan strategi pemasaran karena segmen	-
Unique	Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Medan),	-
Unique	Dampak Pemasaran Jasa Rumah Sakit Terhadap Nilai, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien : Penelitian Pada	-
Unique	Caruana, Albert and Malta Msida, 2002, Service Loyalty : The effects of Service Quality and	-
Unique	Assesing The Effect of Quality, Value, and Costumer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in	-
4,960 results	SERVQUAL A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality Journal of Retailing,	researchgate.net sciencedirect.com journals.sagepub.com exeter.ac.uk academia.edu research-system.siam.edu jmi.mercy.edu researchgate.net journals.sagepub.com coursehero.com
5 results	A Grounded Theory for Patients Satisfaction With Quality of Hospital Care, Jcus Nurs Web	scribd.com researchgate.net academia.edu revista-portalesmedicos.com id.scribd.com

Top plagiarizing domains: [id.scribd.com](#) (7 matches); [scribd.com](#) (5 matches); [researchgate.net](#) (5 matches); [gt.scribd.com](#) (5 matches); [id.323ok.com](#) (4 matches); [es.scribd.com](#) (4 matches); [academia.edu](#) (3 matches); [perustakaan.tera.ac.id](#) (2 matches); [coursehero.com](#) (2 matches); [edoc.pub](#) (2 matches); [journals.sagepub.com](#) (2 matches); [eprints.unm.ac.id](#) (2 matches); [contohaku1.blogspot.com](#) (1 matches); [research-system.siam.edu](#) (1 matches); [jmi.mercy.edu](#) (1 matches); [gerry-casakom.blogspot.co.id](#) (1 matches); [sciencedirect.com](#) (1 matches); [revista-portalesmedicos.com](#) (1 matches); [smartaccounting.files.wordpress.com](#) (1 matches); [exeter.ac.uk](#) (1 matches); [unrika.ac.id](#) (1 matches); [bukubukularis.com](#) (1 matches); [informatikalogi.com](#) (1 matches); [duniasyukron.blogspot.com](#) (1 matches); [pelitabanten.com](#) (1 matches); [arintadwianesti.blogspot.com](#) (1 matches); [tukangblog.blogspot.com](#) (1 matches); [diahyp-diah.blogspot.com](#) (1 matches); [rendywirajuniarta.blogspot.com](#) (1 matches); [aldiriset.blogspot.com](#) (1 matches); [docobook.com](#) (1 matches);

