

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Konsumen berobat pada Klinik Bina Medika, sampelnya terdiri dari 100 responden sehingga dalam penelitian sampel ini, maka responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan. Seberapa seringnya konsumen menggunakan jasa tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat disajikan mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

5.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Pasien dari Klinik Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu sebanyak 100 pasien dan dipilih dengan menggunakan teknik *Acidental sampling*. Selama penelitian kuesioner telah dibagikan dan kemudian dikembalikan untuk diteliti lebih lanjut. Berikut ini menguraikan tentang karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan seberapa seringnya responden menggunakan jasa pelayanan tersebut.

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai responden dilihat dari jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	67	67%
Laki-laki	33	33%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.1 dapat dilihat bahwa jumlah pasien terbanyak adalah pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang dengan persentase 67% sedangkan laki-laki hanya 33 orang dengan persentase 33%.

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah	Persentase (%)
< 20	9	9%
21-30	37	37%
31-40	21	21%
41-50	24	24%
51 >	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.2 pasien dengan rentang usia dibawah 20 tahun berjumlah 9 orang atau 9%, pasien dengan rentang usia 21-30 tahun berjumlah 37 orang atau 37%, pasien dengan rentang usia 31-40 berjumlah 21 orang atau 21%, pasien dengan rentang usia 41-50 tahun berjumlah 24 orang atau 24% dan pasien dengan rentang usia diatas 51 tahun berjumlah 9 orang atau 9%. Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas pasien pada Klinik Bina Medika di dominasi oleh pasien dengan rentang usia 21-30 tahun, karena klinik Bina Medika adalah rumah

bersalin dan mayoritas di dominasi oleh pasien yang berumur 21-30 yang datang untuk melihat perkembangan kehamilan serta melahirkan.

5.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Hasil penelitian responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	9	9%
SMA	74	74%
DIPLOMA	4	4%
S1	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Dari Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan terakhir SMP berjumlah 9 orang atau 9%, yang berpendidikan SMA berjumlah 74 orang atau 74%, yang berpendidikan terakhir DIPLOMA berjumlah 4 orang atau 4%, yang berpendidikan terakhir S1 berjumlah 13 orang atau 13%. Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas pasien pada Klinik Bina Medika di dominasi oleh pasien dengan pendidikan terakhir SMA.

5.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 : Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar	12	12%
Mahasiswa	16	16%
Karyawan/karyawati	21	21%
Wiraswasta	7	7%
PNS	13	13%
Lainnya	31	31%
Total	100	100%

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar berjumlah 12 orang atau 12%, responden mahasiswa berjumlah 16 orang atau 16%, responden dengan pekerjaan karyawan/karyawati berjumlah 21 orang atau 21%, responden dengan pekerjaan wiraswasta berjumlah 7 orang atau 7%, responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 13 orang atau 13%, responden dengan pekerjaan lainnya berjumlah 31 Orang atau 31%. Berdasarkan rekapitulasi responden pada Klinik Bina Medika didominasi oleh responden dengan pekerjaan lainnya.

5.2.5 Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Pelayanan

Hasil penelitian responden berdasarkan seberapa sering menggunakan jasa pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5 : Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1 (satu kali)	63	63%
2 (dua kali)	29	29%
3 (tiga kali)	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.5 dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan jasa pelayanan satu kali berjumlah 63 orang atau 63%, responden yang menggunakan jasa pelayanan dua kali berjumlah 29 orang atau 29%, responden yang menggunakan jasa pelayanan tiga kali berjumlah 8 orang atau 8%, dan responden yang menggunakan jasa klinik lebih dari lima kali berjumlah 0.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.3 Analisis Deskripsi variabel Penelitian

Variabel yang akan di uraikan tentang Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu yang terdiri dari variabel dependen (Kepuasan Konsumen) dan variabel independen (Lokasi dan Kualitas Pelayanan). Berdasarkan data yang di peroleh dan dikumpulkan melalui kuesioner. Maka dapat dideskripsikan satu persatu variabel penelitian sebagai berikut.

5.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi

Pada variabel Lokasi, kuesioner diwakili 12 pernyataan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat Tabel 5.6 :

Tabel 5.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X₁)

No	Variabel Lokasi	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Akses menuju klinik bina medika mudah dan tidak macet.	7	53	34	3	3	100
2.	Lokasi Klinik Bina Medika dekat dengan pemukiman penduduk.	0	21	55	23	1	100
3.	Lokasi Klinik Bina Medika terlihat dari jalan raya.	2	46	36	15	1	100
4.	Bangunan Klinik Bina Medika cukup besar.	0	20	61	15	4	100
5.	Lalu lintas disekitar Klinik	2	32	59	7	0	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Bina Medika lancar.						
6.	Klinik Bina Medika memiliki lokasi yang banyak dilalui alat transportasi.	6	52	37	3	2	100
7.	Lahan parkir di Klinik Bina Medika luas.	0	25	58	15	2	100
8.	Lahan parkir yang tersedia di Klinik Bina Medika tertata rapi.	7	41	42	9	1	100
9.	Terdapat lokasi yang luas di sekitar Klinik Bina Medika untuk melakukan perluasan usaha.	3	34	45	17	1	100
10.	Kondisi lingkungan di sekitar Klinik Bina Medika Aman.	1	34	59	6	0	100
11.	Kondisi lingkungan di sekitar Klinik Bina Medika bersih dan nyaman.	5	58	28	7	2	100
12.	Klinik Bina Medika berdekatan dengan jasa pelayanan kesehatan lainnya.	3	41	49	7	0	100
	Jumlah	36	457	563	127	17	1200
	Persentase	3	38,1	46,9	10,6	1,4	100

Sumber Data Olahan Spss 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari Tabel 5.6 tanggapan responden variabel Lokasi (X1) di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 tanggapan (3,4%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 457 tanggapan (38,1%), responden yang menyatakan netral sebanyak 563 tanggapan (46,9%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 127 tanggapan (10,6%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 17 tanggapan (1,4%).

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju sebanyak 38,1% dan netral atau cukup setuju sebesar 46,9% terhadap Lokasi. Hal ini berarti Lokasi mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

5.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Pada Variabel Kualitas Pelayanan, kuesioner diwakili 10 pernyataan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat

Tabel 5.7 :

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Variabel Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Klinik Klinik Bina Medika mempunyai bangunan yang bagus.	3	31	44	21	1	100
2.	Tersedianya ruang tunggu yang baik dan layak digunakan.	6	40	46	8	0	100
3.	Perawat bersungguh-sungguh saat	4	15	52	26	3	100



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	melayani pasien.						
4.	Tenaga medis mampu dan memahami dalam melayani kebutuhan pasien.	14	34	44	7	1	100
5.	Tenaga medis menghargai status pasien tanpa membedakan.	1	32	36	25	6	100
6.	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Bina Medika.	15	32	50	3	0	100
7.	Karyawan Klinik Bina Medika memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.	15	49	28	8	0	100
8.	Sikap dan kejelasan bicara perawat saat berkomunikasi dengan pasien.	10	43	39	8	0	100
9.	Pasien merasa aman ketika tenaga medis melayani pasien.	9	47	40	4	0	100
10.	Karyawan mampu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia di	3	39	40	17	1	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Klinik Bina Medika.						
	Jumlah	80	362	419	127	12	1000
	Persentase	8	36,2	41,9	12,7	1,2	100

Sumber Data Olahan Spss 25

Dari Tabel 5.7 tanggapan responden variabel Kualitas Pelayanan (X2) di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 80 tanggapan (8%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 362 tanggapan (36,2%), responden yang menyatakan netral sebanyak 419 tanggapan (41,9%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 127 tanggapan (12,7%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 12 tanggapan (1,2%).

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju sebanyak 36,2% dan netral atau cukup setuju sebesar 41,9% terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen

Pada Variabel Kepuasan Konsumen, kuesioner diwakili 8 pernyataan yang bersifat positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat

Tabel 5.8 :

Tabel 5.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Variabel Kepuasan Konsumen	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Obat yang diberikan Klinik Bina Medika selalu cocok	1	43	51	5	0	100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dengan pasien.						
2.	Tidak ada keluhan tentang obat yang diberikan klinik bina medika terhadap pasien.	1	41	51	7	0	100
3.	Karyawan memberikan pelayanan yang baik.	4	42	48	6	0	100
4.	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Bina Medika.	1	31	56	10	2	100
5.	Pasien akan kembali berobat ke Klinik Bina Medika.	2	35	60	3	0	100
6.	Pasien akan merekomendasikan Klinik Bina Medika kepada keluarga, teman, dan tetangga.	4	41	47	8	0	100
7.	Harga obat yang diberikan klinik Bina Medika lebih murah daripada layanan kesehatan lainnya.	1	39	40	18	2	100
8.	Biaya yang dikeluarkan pasien saat pergi berobat ke Klinik Bina Medika relatif murah.	1	31	54	11	3	100

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jumlah	15	303	407	68	7	800
Persentase	1,9	37,9	50,9	8,5	0,8	100

Sumber Data Olahan Spss 25

Dari Tabel 5.8 tanggapan responden variabel Kepuasan Konsumen (Y) di atas dapat diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 tanggapan (1,9%), responden yang menyatakan setuju sebanyak 303 tanggapan (37,9%), responden yang menyatakan netral sebanyak 407 tanggapan (50,9%), responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 68 tanggapan (8,5%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 tanggapan (0,8%).

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas, menjelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju sebesar 37,9%, dan netral atau cukup setuju sebesar 50,9%.

5.4 Uji Kualitas Data

5.4.1 Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai corrected item-total correlation lebih besar di bandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan oleh **Sugiyono (2014:47)** yang mengatakan bila korelasi setiap tiap factor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka factor tersebut merupakan construct yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Berikut disajikan dalam Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas yang dilakukan dalam Penelitian ini:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	r table	Keputusan
Lokasi	L1	0,624	0,3	Valid
	L2	0,434	0,3	Valid
	L3	0,716	0,3	Valid
	L4	0,525	0,3	Valid
	L5	0,635	0,3	Valid
	L6	0,665	0,3	Valid
	L7	0,698	0,3	Valid
	L8	0,654	0,3	Valid
	L9	0,648	0,3	Valid
	L10	0,550	0,3	Valid
	L11	0,637	0,3	Valid
	L12	0,639	0,3	Valid
Kualitas Pelayanan	KP1	0,560	0,3	Valid
	KP2	0,730	0,3	Valid
	KP3	0,581	0,3	Valid
	KP4	0,755	0,3	Valid
	KP5	0,576	0,3	Valid
	KP6	0,806	0,3	Valid
	KP7	0,692	0,3	Valid
	KP8	0,721	0,3	Valid
	KP9	0,589	0,3	Valid
	KP10	0,561	0,3	Valid
Kepuasan Konsumen	KK1	0,405	0,3	Valid
	KK2	0,598	0,3	Valid
	KK3	0,541	0,3	Valid
	KK4	0,457	0,3	Valid
	KK5	0,527	0,3	Valid
	KK6	0,329	0,3	Valid
	KK7	0,471	0,3	Valid
	KK8	0,521	0,3	Valid

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.9 rekapitulasi uji validitas yang memakai SPSS 25 data, maka dapat dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid atau mampu untuk mengukur fenomena yang diteliti, dengan hasil untuk setiap pernyataan kuisioner per variabel dapat dilihat bahwa nilai *Corrected item total correlation* atau r_{hitung} untuk masing-masing variabel berada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada $> 0,3$. Ini menunjukkan bahwa data tersebut telah memenuhi asumsi uji validitas dan dapat digunakan pada analisis regresi selanjutnya.

5.4.2 Uji Reliabilitas

Sugiono (2014:87) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Metode yang di gunakan adalah Cronbbach’s Alpha yaitu metode yang menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Criteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik Cronbbach’s Alpha bila koefisien reliabilitas besar dari 0,6. Berikut tabel 5.10 hasil uji reliabilitas untuk penelitian ini.

Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach’s Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Lokasi	0,900	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,901	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,775	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.10 hasil pengujian alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, nilai *cronbach’s alpha* yang dihasilkan dengan pengolahan menggunakan bantuan SPSS 25 berada diatas 0.6 maka alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel atau dapat dipercaya.

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

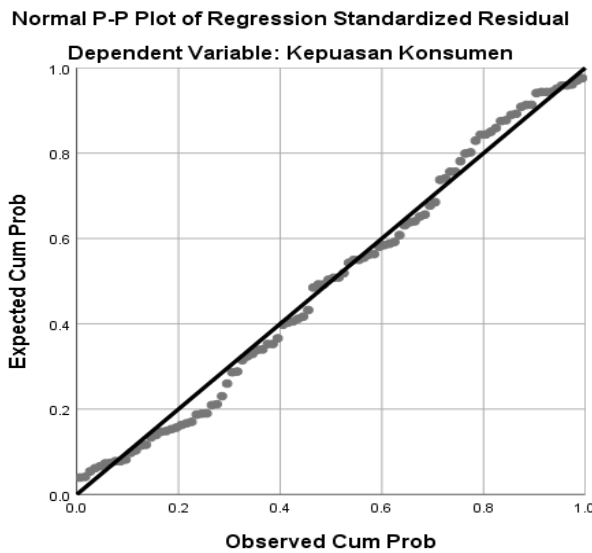
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Asumsi Klasik

5.5.1 Uji Normalitas

Menurut **Ghozali (2012:161)**, Uji Normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data digunakan dalam nilai regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya telah berdistribusi secara normal atau tidak. Meskipun regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas data, dengan melihat *probability plot*. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Gambar 5.1 dapat dilihat grafik normal *probability p-plot*.

Dari gambar diatas terlihat titik-titik mengikuti garis diagonal. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.5.2 Uji Multikolinieritas

Menurut **Ghozali (2012:105)**, Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Multikolinearitas dapat diuji melalui toleransi dan *variance inflation factor* (VIP). Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh multikolinearitas dilihat dari nilai (VIF) dibawah 10, dan nilai tolerance diatas 0.1. Berikut disajikan pada Tabel Hasil Uji Multikolinearitas:

Tabel 5.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Lokasi	.557	1.795
Kualitas Pelayanan	.557	1.795

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.11 dapat diketahui nilai VIF dari masing-masing variabel independen lebih kecil daripada 10, yaitu nilai VIF Lokasi sebesar 1.795 dan nilai VIF Kualitas Pelayanan sebesar 1.795. Berdasarkan kriteria penilaian, jika nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas oleh karena itu variabel yang digunakan dalam penelitian ini terhindar dari gejala multikolinearitas.

5.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut **Ghozali (2012:139)**, Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu

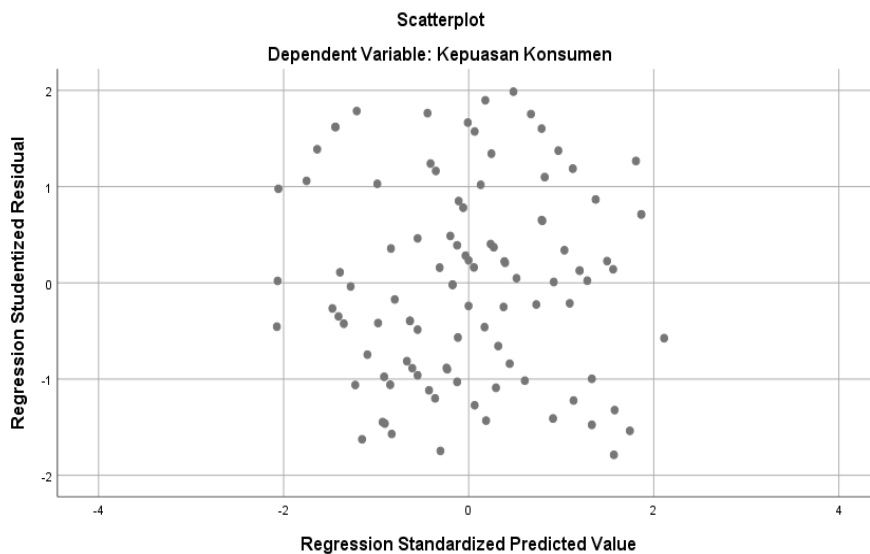
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID. Dan variabel bebasnya ZEPRED. Grafik *scatterplot* ditunjukkan pada Gambar 5.2 berikut:

Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Dari Gambar 5.2 terlihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

5.5.4 Uji Autokorelasi

Menurut **Ghozali (2012:110)**, Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode. Jika ada, berarti terdapat outokorelasi. Dalam penelitian ini keberadaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Autokorelasi diuji dengan uji DW. Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (Durbin Watson) dengan kriteria pengambilan jika D-W sama dengan 2, maka tidak terjadi autokorelasi sempurna sebagai *rule of thumb* (aturan ringkas), jika nilai D-W diantara 1.5 – 2,5 maka tidak mengalami gejala autokorelasi..

Tabel 5.12 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.788 ^a	.621	.613	2.12345	1.804

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Dari tabel 5.12 diatas, diperoleh nilai Durbin Watson sebesar 1,804 yang terletak pada rentang -2 dan +2 = $-2 < 1,804 < +2$. Dapat diartikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

5.6 Uji Hipotesis

5.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas yang terdiri dari (Lokasi dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) dengan menggunakan regresi linier berganda.

Analisis ini tidak hanya seberapa besar pengaruh dari variabel independen, tetapi juga dipakai melihat arah dari pengaruh tersebut. Berdasarkan hasil dari penelitian, persamaan dalam analisis regresi linier berganda penelitian ini adalah

Tabel 5.13: Nilai Koefisien Regresi

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1	(Constant)	8.137	1.474	
	Lokasi	.331	.048	.584
	Kualitas Pelayanan	.155	.049	.267

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan tabel 5.13 tersebut dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 8,137 + 0,331 X_1 + 0,155 X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Variabel dependem (Kepuasan Konsumen)
- X₁ = Variabel independen (Lokasi)
- X₂ = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)
- a = konstanta, perpotongan garis pada sumbu Y
- b = Koefisien Regresi
- e = Standar Error

Arti dari angka-angka dalam persamaan regresi diatas adalah :

- a = Nilai konstanta a sebesar 8,137 artinya apabila variabel independen diasumsikan nol (0), maka nilai variabel Y (Kepusan Konsumen) bernilai 8,137.
- b = Nilai koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,331. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan lokasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,331 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- b = Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,155. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,155 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilita. Standar error (e) mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

5.6.2 Uji t (uji parsial)

Nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh parsial (pervariabel) variabel bebas terhadap variabel tergantungnya. **Siregar 2013:306**). Caranya adalah dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Dengan kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas (Lokasi dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian)

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas (Lokasi dan Kualitas Pelayanan) terhadap (kepuasan Konsumen)

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, diperoleh sebagai berikut:

Tabel 5.14 Hasil Uji t Secara Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.137	1.474		5.521	.000
	Lokasi	.331	.048	.584	6.975	.000
	Kualitas Pelayanan	.155	.049	.267	3.188	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel 5.14 diketahui nilai t tabel pada tariff signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= n - k - 1: \alpha / 2 \\
 &= 100 - 2 - 1: 0,05 / 2 \\
 &= 97 : 0,025 \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

keterangan:

- n : jumlah sampel
- k : jumlah variabel bebas
- l : konstan

1. Lokasi. Diketahui t hitung (6,975) > t tabel (1,985) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan asumsi, konsumen memperhatikan Lokasi sebelum menggunakan jasa pelayanan. Semakin dekat Lokasi, semakin tinggi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan. Sehingga Lokasi mempengaruhi Kepuasan dari konsumen.
2. Kualitas pelayanan. Diketahui t hitung (3,188) > t tabel (1,985) dan Sig. (0,002) < 0,05. Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan asumsi, konsumen sangat melibatkan Kualitas Pelayanan sebelum menggunakan jasa pelayanan tersebut. Semakin bagus Kualitas Pelayanan, semakin tinggi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan. Sehingga Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan dari konsumen.

5.6.3 Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas pada penelitian yaitu Lokai (X1), Kualitas Pelayanan (X2) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.15 Hasil Uji Regresi Secara Simultan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	715.612	2	357.806	79.353	.000 ^b
	Residual	437.378	97	4.509		
	Total	1152.990	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

F hitung (79,353) > F tabel (3,090) secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dari Tabel 5.15 diperoleh F hitung sebesar 79,353 dengan signifikansi (0,000). Untuk mencari F tabel dapat diperoleh sebagai berikut:

Diketahui F tabel dengan persamaan:

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= n - k - 1 ; k \\
 &= 100 - 2 - 1 ; 2 \\
 &= 97 ; 2 \\
 &= 3,090
 \end{aligned}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
 k : jumlah variabel bebas
 1 : konstan

Maka dapat diketahui F hitung (79,353) > F tabel (3,090) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.6.4 Koefisien Determinasi

Menurut **Suliyanto (2011:13)** Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersma-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu.

Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memperdiksi variabel-variabel dependen.

Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 5. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.788 ^a	.621	.613	2.12345	1.804

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan Tabel 5.16 dijelaskan bahwa nilai R sebesar 0,788 yang berarti bahwa hubungan antara variabel Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 78,8% dan nilai koefisien berada pada hubungan yang positif yang cukup tinggi berdasarkan ketentuan tingkat korelasi yang digunakan.

Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,613 yang berarti bahwa persentase Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsumen sebesar 61.3% dan sisanya sebesar 38,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan atau tidak dibahas pada penelitian ini.

5.7 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berobat di Klinik Bina Medika. berikut adalah rincian point-point pembahasannya:

5.7.1 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan konsumen

Utami (2010:89) menjelaskan bahwa Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah perusahaan yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah perusahaan yang dilakukan pendiri perusahaan dalam melakukan penempatan tokonya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Lokasi merupakan suatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena dengan lokasi yang bagus akan mempermudah konsumen dalam menganalisa kebutuhan atau produk. Lokasi yang strategis menjadi nilai tambah bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Dilihat berdasarkan rata-rata skala dari tanggapan diperoleh sebanyak 100 responden yang memberikan penilaian terhadap variabel Lokasi dalam kategori sangat setuju 3% responden, penilaian dalam kategori setuju 38,1% responden, penilaian dalam kategori netral 46,9%, penilaian dalam kategori tidak setuju 10,6% responden, dan penilaian dalam kategori sangat tidak setuju 1,4%. Data tersebut menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Bisa di lihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian pada variabel Lokasi dalam kategori cukup setuju atau netral.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Bina Medika. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t, nilai t hitung untuk variabel Lokasi adalah sebesar 6,975 dan nilai t tabel 1,985, dimana t hitung > t tabel, signifikasi lebih kecil dari 0,05. ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif 0,331. Maka hipotesis menyatakan bahwa “Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen berobat pada Klinik Bina Medika” diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh M. Zhaky Ikhsandry (2017) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Lokasi, Suasana Toko, Merchandise Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Pakaian Pada Toko Baju Siak Grosir Pekanbaru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi Memberikan pengaruh yang Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Pakaian Pada Toko Baju Siak Grosir Pekanbaru.

5.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Tjiptono (2014:268) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan konsumen. Karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya konsumen dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilihat berdasarkan rata-rata skala dari tanggapan diperoleh sebanyak 100 responden yang memberikan penilaian terhadap variabel Kualitas Pelayanan dalam kategori sangat setuju 8% responden, penilaian dalam kategori setuju 36,2% responden, penilaian dalam kategori netral 41,9% responden, penilaian dalam kategori tidak setuju 12,7% responden, dan penilaian dalam kategori sangat tidak setuju 1,2%. Data tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Bisa di lihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian pada variabel Kualitas Pelayanan dalam kategori cukup setuju atau netral.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Bina Medika.. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t, nilai t hitung untuk variabel kepribadian adalah sebesar 3,188 dan nilai t tabel 0,002, dimana t hitung > t tabel, signifikasi lebih kecil dari 0,05. ($0,002 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif 0,155. Maka hipotesis menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berobat pada Klinik Bina Medika” diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Witha Sepliandai (2018) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Zanafa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.7.3 Pengaruh Variabel Independen Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Tjiptono (2014:354) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan denangan harapannya.

Kepuasan Konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh Konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi Konsumen yang berbeda.

Dilihat berdasarkan rata-rata skala dari tanggapan diperoleh sebanyak 100 responden yang memberikan penilaian terhadap variabel Kepuasan Konsumen dalam kategori sangat setuju 1,9% responden, penilaian dalam kategori setuju 37,9% responden, penilaian dalam kategori netral 50,9% responden, penilaian dalam kategori tidak setuju 8,5% responden, dan penilaian dalam kategori sangat tidak setuju 0,8%. Data tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Bisa di lihat dari sebagian besar responden memberikan penilaian pada variabel Kualitas Pelayanan dalam kategori cukup setuju atau netral.

Dengan menggunakan Uji F diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 79,353 dengan signifikan 0,000 dan jumlah F_{tabel} statistik sebesar 3,090. Dengan demikian diketahui F_{hitung} sebesar $(79,353) > F_{tabel}$ (3,090) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya secara simultan atau bersamaan Lokasi dan Kualitas Pelayanan memiliki

Pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nariza Varalika (2017) melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Semen Gresik Ii Gkb*”. Hasil Penelitiannya Menunjukkan Bahwa Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Secara Simultan Dan Persial Berpengaruh Signifikan Terhadap *Kepuasan Pasien Di Klinik Semen Gresik Ii Gkb*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.