

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP KEPUASAN LANSIA DI PANTI BHAKI KASIH SITI ANNA PANGKALPINANG

MARIA DOLOROSA TEA

Medinal

Gayatria Oktalina

*Management Program*

STIE-IBEK Bangka Belitung

Pangkalpinang, Indonesia

[e.jurnal@stie-ibek.ac.id](mailto:e.jurnal@stie-ibek.ac.id)

**Abstrack-** *The quality of service has an important role in business services. The purpose of this study is to find out the quality of services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy toward the satisfaction of the elderly in the Bhakti KasihSiti Anna Pangkalpinang orphanage. The approach used in this study is quantitative approach with the sampling technique used is purposive sampling. The method of data collection uses a questionnaire with 32 respondents. The analyzing of the data using multiple regression analysis techniques. The result of the study showed that he dimensions of services quality that tested together has a positive and significant effect on elderly satisfaction. This is proven by the F test where F count is 86.176 > F table 2.85*

**Keywords:** *service quality, elderly satisfaction.*

## I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi saat ini banyak memberikan pengaruh kepada berbagai dunia usaha termasuk diantaranya adalah usaha jasa pelayanan. Timbulnya persaingan menuntut setiap perusahaan jasa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada para konsumen. Hal seperti ini akan memberikan nilai positif bagi perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2002). "Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam fiososfi pemasaran, kepuasan pelanggan di pandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi, baik organisasi bisnis maupun nirlaba" (Tjiptono dan Anastasia, 2019).

Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima dan kadang juga di tuntut investasi yang besar. Fenomena meningkatnya penduduk usia 60 tahun memang tidak bisa dihindari, baik negara berkembang maupun negara maju (UNFPA, 2012). Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan nomor urut keempat penduduk terbanyak didunia. Penduduk lanjut usia di

Indonesia terus mengalami peningkatan. Meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia memberikan konsekuensi tersendiri bagi pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan adanya kemajuan di bidang kesehatan dimana di tandai dengan meningkatnya angka harapan hidup sehingga perkembangan demografi seperti ini dapat membawa dampak dibidang, kesehatan, ekonomi dan sosial.

Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa dalam waktu hampir lima dekade, persentase lansia Indonesia meningkat sekitar dua kali lipat (1971-2019), yakni menjadi 9,6 persen (25 jutaan) dimana lansia perempuan sekitar satu persen lebih banyak dibandingkan laki-laki (10-10 persen banding 9,10 persen). Dari seluruh lansia yang ada di Indonesia, lansia muda (60-69 tahun) jauh mendominasi dengan besaran yang di mencapai (80+ tahun) dengan besaran masing-masing 27,68 persen dan 8,50 persen (BPS LU, 2019). Bangka Belitung merupakan salah satu provinsi yang juga mengalami peningkatan penduduk lanjut usia. Data proyeksi dari Badan Pusat Statistik dari tahun 2010 hingga tahun 2020 terus menunjukkan kenaikan hingga sebesar 8,06 persen ditahun 2020. Meningkatnya jumlah lanjut usia tentu menyita perhatian dari semua pihak baik itu keluarga lansia sendiri, masyarakat sekitar dan pemerintah. Untuk menyikapi kondisi ini dibutuhkan suatu program pembangunan lanjut usia yang mampu mengayomi dan memberdayakan kehidupan para lansia di Indonesia, karena peningkatan ini bisa memberikan efek positif tapi bisa juga negatif dan jika hal ini tidak cepat diantisipasi dari sekarang maka tidak menutup kemungkinan akan menghambat proses pembangunan dan juga sekaligus sebagai tantangan dalam pembangunan.

Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang yang berdiri sejak tahun 2004 merupakan salah satu panti sosial lansia yang ada di Kota Pangkalpinang. Panti ini didirikan oleh sebuah kongregasi biarawati dibawah naungan sebuah yayasan (Santa Familia). Setiap hari selalu diisi dengan berbagai macam kegiatan yang sudah terjadwal dan terstruktur dengan baik. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, memang ada sebagian lansia yang merasa nyaman tinggal di tempat ini namun ada pula yang belum merasa puas. Diungkapkan oleh salah satu lansia (Theresia Aitin, 85 tahun), dikatakan bahwa ada karyawan yang kurang

atau lambat dalam menanggapi permintaan lansia. Hal ini seperti memang bukanlah masalah besar namun sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan panti sendiri, karena ketidakmampuan dalam menanamkan rasa percaya kepada konsumen yaitu lansia sendiri. Disisi lain ada beberapa hal yang dirasakan penulis belum maksimal dari pelayanan yang ada, salah satu di antaranya adalah pengetahuan para karyawan yang bekerja di panti ini. Para pengasuh atau yang di sebut pramulansia yang bekerja di tempat ini sama sekali tidak memiliki pendidikan khusus atau pengalaman dalam melayani lansia. Karyawan yang bekerja di tempat ini adalah yang baru selesai menyelesaikan sekolah tingkat SMA. Sehingga hal ini menjadi kendala dalam melayani lansia karena kurangnya pengetahuan akan psikologi lansia.

Faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini berdampak strategik pada strategi bersaing perusahaan serta disadari atau tidak, setiap bisnis pada hakikatnya adalah jasa/layanan. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan (Tjiptono, 2017). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan lansia pada lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas (*Reliability*) terhadap kepuasan lansia pada lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan lansia pada lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap persepsi kepuasan lansia pada lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan lansia pada lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) secara simultan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

## II. LANDASAN TEORI

### Pengertian Jasa

Semua kegiatan usaha tidak terlepas dari yang namanya pemasaran termasuk di dalamnya yaitu usaha di bidang jasa pelayanan kesehatan. Menurut Kotler (Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

### Karakteristik Jasa

1. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. *Variability* (Bervariasi)

Jasa bersifat variabel karena banyak variasi bentuk, jenis dan kualitas tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut di dihasilkan.

3. *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Jasa berbeda dengan barang. Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian di produksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Jasa merupakan sesuatu yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian diwaktu yang akan datang, di jual kembali atau dikembalikan.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2017).

Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2017) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang masih populer dan sampai saat ini masih digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran adalah *SERVQUAL* (*Service Quality*). *Service Quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (Tjiptono, 2017) ada lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. Reliabilitas (*Reability*)

Hal ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*Assurance*)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam perasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

**Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler, *et al* (dalam Tjiptono, 2017) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Hal yang hampir serupa pun dirumuskan oleh Richard L. Oliver (dalam Tjiptono, 2017), dikatakan bahwa kepuasan konsumen/pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipresepsikan dan ekspektasinya.

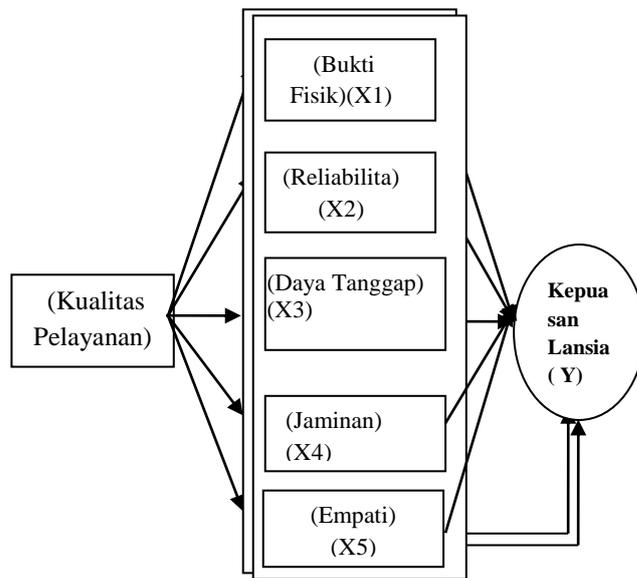
Secara garis besar ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen:

1. Sistem komplain/keluhan dan saran konsumen  
Organisasi yang berorientasi pada pelanggan atau konsumen (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
2. *Ghost shopping (mystery shopping)*  
Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau calon konsumen perusahaan atau pesaing.
3. *Lost customer analysis*  
Hal ini dilakukan yakni dengan menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. Survei kepuasan pelanggan  
Survei kepuasan pelanggan bisa dilakukan penelitian survei baik dengan survei pos, telepon, email, website, blog, maupun wawancara pribadi.

**Pengertian Panti Jompo**

Menurut keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor:4/PRS-3/KPTS/2007 tentang pedoman pelayanan lanjut usia dalam panti, dalam Departemen Sosial Republik Indonesia bahwa panti sosial lanjut usia yang mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa panti werdha/jompo merupakan tempat yang disediakan secara khusus bagi lanjut usia baik yang berkebutuhan khusus atau tidak yang memberikan pelayanan, perawatan dan aktifitas yang bisa dilakukan oleh lansia secara bersama-sama didalam lingkungan panti itu sendiri.

**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**



**Hipotesis**

- H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>1</sub> : Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>2</sub> : Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>3</sub> : Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>4</sub> : Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu empati terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>5</sub> : Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu empati terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.
- H<sub>0</sub> : Tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) secara simultan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

H<sub>6</sub> : Adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) secara simultan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

### III. METODE PENELITIAN

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan April 2020 sampai dengan Juni 2020. Lokasi pengambilan data penelitian adalah Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

#### Kondisi Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan ketika terjadinya pandemi Covid-19 yaitu dimana terjadinya penularan virus yang mematikan yang disebut dengan virus corona. Virus ini sangat berbahaya dan banyak korban jiwa yang meninggal akibat virus ini. Coronavirus atau covid-19 ini berasal dari Kota Wuhan di China dan menyebar ke bebrapa negara dan Indonesia menjadi salah satu negara yang terinfeksi virus ini. Pihak pemerintah menginstruksikan kepada semua masyarakat Indonesia untuk waspada dan melakukan sosial distancing. Karena keterbatas ruang dan waktu, penelitian ini mungkin terdapat banyak kekurangan dikarenakan oleh situasi covid-19 ini.

#### Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang digunakan peneliti untuk dipelajari dan ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini populasi adalah lansia yang tinggal di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang sebanyak 47 orang.

#### Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, 2013 sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin (Manullang, 2013) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel.
- N = Ukuran Populasi.
- e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%.

#### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Pemilihan sampel berdasarkan ciri-ciri/ sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterkaitan erat dengan ciri-ciri/ sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Sutrisno, 2000). Dimana penulis memberikan kuesioner kepada responden yaitu lansia yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria yang ditetapkan antara lain:

- a. Responden adalah lansia yang tinggal di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

- b. Responden yang dipilih adalah mampu berkomunikasi dengan baik atau sehat secara kognitif, penglihatan dan psikologi .
- c. Responden yang dipilih adalah lansia yang dengan suka rela untuk mengisi kuesioner yang diberikan, artinya tidak ada unsur paksaan.
- d. Satu responden hanya bisa mengisi satu kuesioner.

#### Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan cara memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumen yang diperoleh kemudian ditelaah. Dalam penelitian ini peneliti melakukan mengumpulkan data dengan memperoleh dokumentasi langsung berupa arsip dan laporan dari Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

- b. *Quesioner*

*Quesioner* merupakan daftar pertanyaan yang berisikan pertanyaan yang berkaitan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan lansia. Untuk dapat memperoleh data, kuesioner ini dibagikan kepada responden yang telah dipilih untuk diisi sesuai dengan persepsi mereka dengan tujuan bahwa bisa memberikan hasil yang akurat.

Untuk dapat mengukur pendapat atau persepsi seseorang maka dalam penyusunan kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert yaitu dengan dengan lima alternatif pilihan jawaban.

- 1) STS = Sangat Tidak Setuju.
- 2) TS = Tidak Setuju.
- 3) KS = Kurang Setuju.
- 4) S = Setuju.
- 5) SS = Sangat Setuju.

### IV. PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan keasihan suatu instrumen (Arikunto dalam Syaiful, 2018). Syarat minimum butir instrumen dianggap valid apabila nilai  $r_{hitung}$  positif  $> r_{tabel}$  dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 32 responden dan  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 0,344 ( $df = n - k - 1$  atau  $df = 32 - 1 - 1 = 30$ ) dengan  $\alpha = 0,0$

- a. Bukti fisik (X1)

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Bukti Fisik**

Nomor Item Pertanyaan	r – hitung	r - tabel	Keterangan
P1	0,962	0,344	Valid
P2	0,926	0,344	Valid
P3	0,740	0,344	Valid

sumber : data olahan

b. Reliabiliti (X2)

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Reliabiliti**

Nomor Item Pertanyaan	r – hitung	r – table	Keterangan
P4	0,796	0,344	Valid
P5	0,736	0,344	Valid
P6	0,754	0,344	Valid

sumber : data olahan

c. Daya Tanggap (X3)

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Daya Tanggap**

Nomor Item Pertanyaan	r – hitung	r - tabel	Keterangan
P8	0,757	0,344	Valid
P9	0,756	0,344	Valid
P10	0,831	0,344	Valid

sumber : data olahan

d. Jaminan (X4)

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Jaminan**

Nomor Item Pertanyaan	r – hitung	r - tabel	Keterangan
P10	0,841	0,344	Valid
P11	0,881	0,344	Valid
P12	0,798	0,344	Valid

sumber : data olahan

e. Empati (X5)

**Tabel 4.9**  
**Uji Validitas Empati**

Nomor Item Pertanyaan	r – hitung	r - tabel	Keterangan
P13	0,825	0,344	Valid
P14	0,855	0,344	Valid
P15	0,677	0,344	Valid

sumber : data olahan

f. Kepuasan lansia (Y)

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas Kepuasan Lansia**

Nomor Item Pertanyaan	r - hitung	r – tabel	Keterangan
P1	0,860	0,344	Valid

P2	0,872	0,344	Valid
P3	0,462	0,344	Valid
P4	0,886	0,344	Valid
P5	0,907	0,344	Valid
P6	0,785	0,344	Valid
P7	0,669	0,344	Valid

sumber : data olahan.

**Uji Reabilitas**

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan dengan tujuan untuk menilai apakah pengukuran yang digunakan tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali. Koefisien *Alpha Cronbach* dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat diandalkan jika lebih dari 0,60 (Sunyoto, 2011). Berikut adalah hasil perhitungan koefisien *Alpha Cronbach* dengan JASP :

**Tabel 7**  
**Nilai Cronbach Alpha dari Tiap Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan**

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas (Alpha)	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,856	Reliabel
2	Reliabiliti	0,64	Reliabel
3	Daya Tanggap	0,681	Reliabel
4	Jaminan	0,781	Reliabel
5	Empati	0,697	Reliabel
	Kepuasan		
6	Lansia	0,896	Reliabel

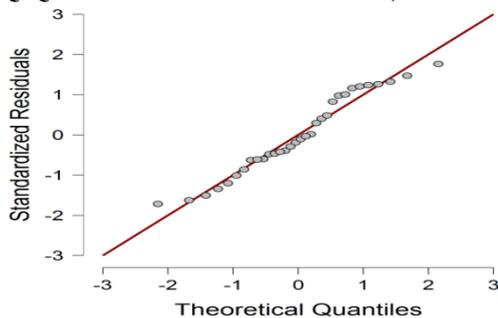
sumber : data olahan

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *Chronbach Alpha* lebih dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menilai penyebaran data, apakah berada dibawah kurva normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik dsitribusi normal.

**Gambar 2**  
**Uji Normalitas Variabel Dependen**  
**Q-Q Plot Standardized Residuals (Normalitas)**



Hasil output chart diatas dapat bahwa titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual distribusi normal.

**Analisis Regresi Berganda**

Berdasarkan data hasil penelitian yang dikumpulkan dibantu dengan JASP dalam perhitungan regresi linear berganda antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan diperoleh hasil yang pada tabel 8

**Tabel 8**  
**Persamaan Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized	Standardized	Standard Error	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1 (Intercept)	4.650	1.348	3.450	0.002			
Bukti_Fisik	0.368	0.159	0.233	2.314	0.029	0.215	4.641
Kehandalan	0.414	0.194	0.187	2.132	0.043	0.285	3.504
Daya_Tanggapan	0.393	0.173	0.199	2.274	0.031	0.286	3.491
Jaminan	0.441	0.213	0.210	2.070	0.049	0.212	4.708
Empati	0.528	0.227	0.242	2.327	0.028	0.202	4.952

Berdasarkan tabel koefisien diatas, maka dapat ditulis persamaan nilai regresi berganda :

$$y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

$$y = 4,650 + 0,368 X_1 + 0,414 X_2 + 0,0393 X_3 + 0,441X_4 + X_5 0,528$$

(0,002) (0,029) (0,043) (0,031) (0,049) (0,028)

Angka yang ada didalam kurung merupakan nilai signifikansi dari masing-masing variabel bebas yang dimana jika koefisien regresi <math>\alpha (0,05)</math> maka berpengaruh signifikan. Dari tabel 4.14 menunjukkan semua dimensi kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Reliabiliti, Daya Tanggap,

Jaminan, Empati) adalah positif sehingga hubungan dengan variabel Kepuasan Lansia searah sehingga apabila variabel-variabel bebas tersebut mengalami kenaikan maka akan diikuti oleh variabel terikat.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada r square dan dinyatakan dalam persentase. Berikut adalah hasil koefisien determinasi yang sudah diolah :

**Tabel 9**  
**Model Summary**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE	R <sup>2</sup> Change	F Change	df1	df2	p
1	0.971	0.943	0.932	1.140	0.943	86.176	5	26	<.001

Sumber : data olahan

Berdasarkan tabel 9 dilihat dari nilai R adalah 0,971<sup>a</sup> yang artinya pengaruh Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Lansia. R<sup>2</sup> adalah 0,943 (pengkuadratan dari koefisien korelasi atau 0,971 x 0,971). Dari tabel 4.14 diperoleh koefisien determinasi (*r-square*) sebesar 0,942. Nilai ini dapat didefinisi bahwa 94,3% variabel Bukti Fisik, Reliabiliti, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dapat dijelaskan oleh Kepuasan Lansia secara bersama-sama dan sisanya 5,7% dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dimasukkan dalam penelitian ini.

**Pegujian Hipotesis**

**Uji t**

a. Uji t untuk b<sub>1</sub>

H<sub>0</sub> : Diduga tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

H<sub>a</sub> : Diduga adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

Kriteria keputusan :

1. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> diterima berarti tidak ada pengaruh antara masing-masing variabel X dengan variabel Y.
2. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> ditolak yang berarti ada pengaruh antara masing-masing variabel X dengan variabel Y.
3. Taraf signifikan adalah 5%.
4. Derajat bebas dengan  $df = n - k - 1$  dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas dan terikat.

**Tabel 10**  
**Bukti Fisik**

Coefficients							
Model	Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1 (Intercept)	4.650	1.348		3.450	0.002		
Bukti_Fisik	0.368	0.159	0.233	2.314	0.029	0.215	4.641

Sumber : Data Olahan

Hasil *Coefficient* melalui pengujian hipotesis kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $n =$  jumlah sampel sebanyak 32 dengan menggunakan rumus  $df = n-k-1$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat). Maka didapat  $t_{tabel}$  sebesar 2,04227. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (2,314) >  $t_{tabel}$  (2,04227) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau jika melihat nilai sign 0,029 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Lansia.

b. Uji t untuk  $b_2$

Uji t untuk  $b_2$  dilakukan untuk menguji hipotesis kedua yaitu :

$H_0$  : Diduga tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

$H_2$  : Diduga adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabiliti terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

**Tabel 11**  
**Reliabilitas**

Coefficients							
Model	Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1 (Intercept)	4.650	1.348		3.450	0.002		
Reliabilitas	0.414	0.194	0.187	2.132	0.043	0.285	3.504

Hasil *Coefficient* melalui pengujian hipotesis kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $n =$  jumlah sampel sebanyak 32 dengan menggunakan rumus  $df = n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah banyaknya variabel bebas dan terikat. Maka didapat  $t_{tabel}$  sebesar 2,04227. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (2,132) >  $t_{tabel}$  (2,04227) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima atau jika melihat nilai sign 0,043 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Reliabilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Lansia.

c. Uji t untuk  $b_3$

Uji t untuk  $b_3$  dilakukan untuk menguji hipotesis ketiga yaitu :

$H_0$  : Diduga tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

$H_3$  : Diduga adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

**Tabel 12**  
**Daya Tanggap**

Coefficients							
Model	Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1 (Intercept)	4.650	1.348		3.450	0.002		
Daya Tanggap	0.393	0.173	0.199	2.274	0.031	0.286	3.491

Hasil *Coefficient* melalui pengujian hipotesis kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $n =$  jumlah sampel sebanyak 32 dengan menggunakan rumus  $df = n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah banyaknya variabel bebas dan terikat. Maka didapat  $t_{tabel}$  sebesar 2,04227. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (2,274) >  $t_{tabel}$  (2,04227) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima atau jika melihat nilai sign 0,031 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Lansia.

d. Uji t untuk  $b_4$

Uji t untuk  $b_4$  dilakukan untuk menguji hipotesis keempat yaitu :

$H_0$  : Diduga tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

$H_4$  : Diduga adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

**Tabel 13**  
**Jaminan**

Coefficients							
Model	Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1 (Intercept)	4.650	1.348		3.450	0.002		
Jaminan	0.441	0.213	0.210	2.070	0.049	0.212	4.708

Hasil *Coefficient* melalui pengujian hipotesis kemudian dibandingkan dengan t tabel dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $n =$  jumlah sampel sebanyak 32 dengan menggunakan rumus  $df = n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah banyaknya variabel bebas dan terikat. Maka didapat t tabel sebesar 2,04227. Dengan demikian  $t_{hitung} (2,070) > t_{tabel} (2,04227)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima atau jika melihat nilai  $sign 0,049 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Lansia.

e. Uji t untuk  $b_5$

Uji t untuk  $b_2$  dilakukan untuk menguji hipotesis kelima yaitu :

$H_0$  : Diduga tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu empati terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

$H_5$  : Diduga adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu empati terhadap kepuasan lansia Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

Tabel 14  
Empati

Coefficients							
Model	Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
(Intercept)	4.650	1.348		3.450	0.002		
Empati	0.528	0.227	0.242	2.327	0.028	0.202	4.952

Hasil *Coefficient* melalui pengujian hipotesis kemudian dibandingkan dengan t tabel dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $n =$  jumlah sampel sebanyak 32 dengan menggunakan rumus  $df = n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah banyaknya variabel bebas dan terikat. Maka didapat t tabel sebesar 2,04227. Dengan demikian  $t_{hitung} (2,327) > t_{tabel} (2,04227)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau jika melihat nilai  $sign 0,028 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Empati memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Lansia.

Uji F

Uji f dilakukan untuk menguji hipotesa keenam, yaitu:

$H_0$  : Diduga tidak adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) secara simultan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

$H_6$  : Diduga adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) secara simultan terhadap kepuasan lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

Jika nilai  $sign < 0,05$  maka keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau dengan membandingkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka keputusan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Tabel 15  
ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
1	Regression	559.931	5	111.986	86.176	< .001
	Residual	33.787	26	1.300		
	Total	593.719	31			

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel 15 hasil perhitungan uji f dapat dilihat bahwa  $f_{hitung} (86,176)$  jika dibandingkan dengan  $f_{tabel} (2,59)$ . Rumus untuk mencari  $f_{tabel}$  adalah  $df1 = k-1$  dan  $df2 = n-k$ , dimana  $k$  adalah jumlah variabel bebas dan terikat dan  $n$  adalah jumlah sampel. Jadi nilai  $f_{tabel}$  adalah 2,59. Jika dibandingkan dengan  $f_{hitung}$  dengan taraf signifikan 0,05 maka  $f_{hitung} (86,176) > f_{tabel} (2,58)$  dan nilai signifikansi adalah  $0,001 > 0,005$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel bebas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat di tarik beberapa kesimpulan, antara lain sebagai berikut :

1. Secara parsial dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh bagi kepuasan lansia dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas indikator bukti fisik yaitu penampilan karyawan, kebersihan dan kenyamanan ruangan kamar, kelengkapan teknologi kesehatan mampu memberikan pengaruh bagi kepuasan lansia. Selain indikator bukti fisik, indikator reliabilitas yaitu pelayanan terapi yang tepat sasaran, kehadiran karyawan dalam setiap aktivitas lansia serta pelayanan yang baik juga mampu memberikan pengaruh bagi kepuasan lansia.

Indikator daya tanggap yaitu karyawan yang menjalankan tugas dengan cepat dan tepat, keterbukaan karyawan akan kritik dan saran yang diberikan oleh lansia serta kesediaan menjawab setiap keluhan lansia juga mampu memberikan pengaruh bagi kepuasan lansia. Indikator jaminan yaitu rasa aman dan kebersihan lingkungan panti juga mampu memberikan pengaruh bagi kepuasan lansia. Indikator empati yaitu memberikan perhatian personal yang tulus dan karyawan yang menjalin hubungan yang baik dengan lansia mampu memberikan pengaruh bagi kepuasan lansia.

Pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan lansia ini dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Hal ini menjawab semua hipotesis lima dimensi kualitas pelayanan bahwa terdapat pengaruh dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap Kepuasan Lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

2. Secara simultan pelayanan di dalam panti, baik dari segi rohanni maupun jasmani, medis maupun non medis, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, keramahan para karyawan serta fasilitas-fasilitas yang disediakan ternyata mampu menunjang kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada lansia. Hal ini dibuktikan dengan hasil  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dimana menjawab hipotesis 6 bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) terhadap Kepuasan Lansia di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang.

### Saran

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat pelayanan lebih memuaskan maka Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang sebaiknya terus meningkatkan misalnya dari segi bukti fisik yaitu kelengkapan alat teknologi kesehatan, dari segi kehandalan adalah pelayanan kepada lansia yang semakin baik, dari segi daya tanggap adalah melakukan tugas dengan cepat dan tepat, dari segi jaminan yaitu meningkatkan kenyamanan dan kebersihan panti, pengetahuan karyawan dan dari segi empati yaitu memberikan perhatian atau pelayanan yang tulus.
2. Untuk para akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencari referensi yang lain sehingga bisa menambah variasi pada dimensi dan indikator-indikator variabel yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- 1] Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan ketiga).
- 2] Diana A. Dan Tjiptono F. 2019. *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran & Strategi*. Yogyakarta: Andi
- 3] Tjiptono, F. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi
- 4] Tjiptono, F dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi
- 5] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- 6] Bahri, Syaiful. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis: Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi
- 7] Sunyoto, Danang 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Cetakan pertama CAPS. Jakarta.
- 8] Manullang, Laurence A. 2013. *Teori dan Aplikasi Manajemen : Komprehensif Integralistik*. Edisi Revisi.