



Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah

Sulastri Sulastri^{1*}, Abd. Djalil¹, Erna Erna¹

¹Universitas Gajah Putih, Takengon Aceh Tengah

Abstract. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan pegawai terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah. Dengan variabel kualitas pelayanan (X1), kuantitas pelayanan (X2), penggunaan waktu dalam kerja pelayanan (X3), kerja sama dengan orang lain dalam bekerja pelayanan (X4) mempengaruhi Kepuasan pasien (Y). Metode pengumpulan data, melalui metode kepustakaan menyangkut kebutuhan teori, referensi, dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian, selanjutnya melakukan penelitian lapangan melalui observasi wawancara dan menyebabkan angket berupa kuisioner dengan jumlah sampel 60 pegawai UPTD Pukesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah. Metode analisa data, menggunakan pendekatan regresi berganda dengan variabel (X1) kualitas pelayanan, (X2) kuantitas pelayanan, (X3) penggunaan waktu dalam kerja, (X4) kerja sama dengan orang lain dalam bekerja. Hasil analisa data, dengan persamaan regresi berganda $Y = 1.307 + 0.012X1 + 0.351X2 + 0.606X3 + 0.159X4$, secara umum semua variabel bebas berpengaruh dan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). uji parsial semua variabel bebas berpengaruh dan signifikan. Kesimpulan, bahwa variabel X1, X2, X3, dan X4 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi (r^2) menunjukkan angka 0.589 (59.9%) terhadap variasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, sisanya 0.411. atau (41.1%) dipengaruhi oleh variabel faktor lain.

Keywords: Kinerja Pelayanan; Kepuasan Pasien; Puskesmas

1. Introduction

Pada Era Globalisasi ini, sudah banyak dibangun sebuah instuti kesehatan seperti Puskesmas, dimana keadaan tersebut akan memunculkan persaingan yang sangat ketat antar Puskesmas satu dengan yang lainnya. Pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan upaya Kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promosi dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.

Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fankes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan Kesehatan, baik promosi, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah daerah dan/ atau masyarakat.

*Sulastri email: sulastrilastri@gmail.com,

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Publik dipertegas dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pada UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah mempunyai pelayanan pegawai memiliki fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien, serta peran dokter yang sangat tanggap dan cepat dalam melayani pasien hingga pasien sembuh. Dalam kualitas yang ada pada UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah tersebut pegawai dan para Dokter mampu mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan dalam pelayanan pasien mereka bersikap ramah dan tamah dan Puskesmas tersebut memiliki kelengkapan seperti ruangan inap yang bersih dan obat-obatan yang memadai dengan keluhan penyakit pasien.

Pelayanan di UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah sangat memuaskan dalam penggunaan waktu serta sistem berobat yang aktif dimana pada jam pelayanan para pegawai memiliki jam kerja 1 X 24 jam sesuai jam piker masing-masing pegawai dan para dokter memiliki jam masuk yang sesuai dengan jadwal. Dalam menjalankan tugasnya pegawai di UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah pelayanan rawat inap pasien memiliki jam-jam tertentu. Dalam menjalankan tugasnya pegawai ekerja sama dan saling membantu antara pegawai satu dengan yang lainnya demi terciptanya kepuasan pasien.

2. Studi Kepustakaan

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal yang diinginkan organisasi.

Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya. Ditingkat manapun tidak ada satu ukuran criteria yang tepat merefleksikan kinerja (Gipson 2003 : 18).

2.2 Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018 : 89) indikator kinerja pegawai adalah :

- a. Kuantitas hasil kerja
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau satuan lainnya.
- b. Kuantitas hasil kerja
Segala macam bentuk satuan yang berhubungan dengan kualitas atau hasil mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau satuan angka lainnya.
- c. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
Berbagai sumber daya secara bujaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

- d. Disiplin kerja
Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
- e. Inisiatif
Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
- f. Ketelitian
Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan atau belum.
- g. Kepemimpinan
Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- h. Kejujuran
Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
- i. Kreat4itas
Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

2.3 Dimensi Kinerja

John Mine dalam buku Sudarmanto (2009 : 11) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja :

- a. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan , kecermatan.
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja, yait tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu yang efektif, jam kerja holing.
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

2.4 Pelayanan

Menurut Kotler (2008 : 83) pelayanan yaitu “ setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2012 : 4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operaions yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oelah pelanggan dan service del4ery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan.

Menurut Erti (2005 : 225) pelayanan masyarakat (social service) “ suatu bentuk peerataan (Distribusi), pendapatan berupa pemberian jasa, bantuan (subsidi), atau pembayaran dari masyarakat kepada perorangan atau keluarga dipakai sendiri).

Menurut Ratminto (2004 : 19) pelayanan adalah “ pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat merupakan perwujudan dan kewajiban Aparatur Pemerintah kepada masyarakat ”.

Sedangkan menurut Umar (2006 : 183) mengatakan bahwa pelayanan adalah “ secara umum yang dirasakan menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka ”.

Menurut Andian Payne (2006 : 37) pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung arti :

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu reabilitas penyampai jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan meliputi semua bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan adalah tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Jadi disimpulkan pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan seseorang kepada orang lain guna mencapai kepuasan atas pelayanan.

2.5 Karakteristik Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012 : 28) empat karakteristik utama pelayanan yaitu :

1. Tidak berwujud (intangibility)
Jasa bersifat intangible artinya jasa tidak bisa dilihat, dirasa, disium, didengan atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
2. Bervariasi (Heterogeneity)
Layanan bersifat variable atau heterogen karena merupakan non-standardized output artinya bentuk, kualitas dan jenisnya beragam tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan.
3. Tidak terpisahkan (inseparability)
Inseparability artinya tidak bisa dipisahkan antara pelayanan dengan jasa yang diberikan.
4. Tidak tahan lama (perishability)
Perishability berarti jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan atau pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

2.6 Pelayanan Medis

Walaupun frekuensi pertemuan anatar dokter dan pasien lebih sedikit jika dibandingkan pertemuan perawat dengan pasien, tetapi pelayanan medis sama pentingnya dengan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kepuasan pasien. Pasien pada saat datang untuk berobat mengharapkan mereka akan sembuh dari penyakitnya, pelayanan medis yang berkualitas akan membuat pasien lebih merasa puas. Untuk itu para tenaga medis di tempat pelayanan kesehatan diharapkan mempunyai keterampilan dan pengetahuan sesuai dengan standar terapi yang telah ditetapkan juga etika kedokteran (Wilson, 1995 dalam Wijono, 2002).

2.7 Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk atau jasa dengan harapan yaitu kepuasan. Oliver (2005 : 64) “ kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan ”, sedangkan Kotler (2009: 36) mengemukakan tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah dibandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kata kepuasan (satisfactions) berasal dari kata “statis” (artinya cukup baik ,memadai), dan “ Facio ” (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat dibedakan antara medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjang mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnose atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotik, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan Puskesmas. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayanan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikan. Tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan oleh para petugas kesehatan seperti sikap, keterampilan, serta pengetahuan (Gonzales, 2007 : 21).

Aderson, (2009 : 165) berpendapat bahwa dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan akan berbeda-beda. Hal ini tergantung pada latar belakang pasien itu sendiri. Karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan predisposing factor. Faktor-faktor tersebut antara lain : pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan social, pendidikan, latar belakang social budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang. Menurut Tjiptono (2012 : 301) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kebahagiaan seseorang atau pasien yang telah terpenuhi kebutuhan atau keinginan yang telah tercapai.

2.8 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Ada beberapa faktor pendorong kepuasan pelanggan Irawan (2007 : 37) menyebutkan lima faktor, yaitu : kualitas produk, harga, kualitas jasa (servicequality) emotion faktor, dan yang berhubungan dengan biaya serta kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Faktor-faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor kualitas produk, ada enam elemen kualitas produk :
Performance (tampilan yang baik), durability (awet/ tidak cepat rusak), feature (memiliki banyak fasilitas), reliability (dapat diandalkan), consistency (tidak ada gangguan), dan design (desain yang menawan). Pada umumnya pelanggan akan merasa puas apabila produk yang digunakan berkualitas. Elemen ini seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam kepuasan pelanggan, karena sangat mudah ditiru pesaing.
2. Faktor harga secara umum, bagi pelanggan yang sensitif, harga murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Untuk industri ritel, komponen harga merupakan hal penting dan sangat

signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Sementara bagi pelanggan yang tidak sensitif, faktor harga relatif tidak begitu penting kontribusinya terhadap terciptanya kepuasan pelanggan. Sama halnya dengan faktor pendorong pertama, faktor harga juga tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam kepuasan pelanggan, karena kebijaksanaan harga sangat rentan terhadap duplikasi.

3. Faktor kualitas jasa atau service quality/ ServQual, faktor ini sangat bergantung pada tiga hal, yaitu system, teknologi, dan sumber daya manusia. Karena faktor sumber daya manusia memberikan kontribusi yang sangat besar.
4. Faktor pendorong emotional faktor, umumnya ini berlaku untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, dan pakaian. Bagi kelompok pelanggan yang lebih menekankan emotional value, mereka akan merasakan kepuasannya apabila mereka menggunakan produk-produk yang dapat mempersentasikan kesuksesannya, sehingga mereka akan merasa bangga, lebih percaya dan terhormat.
5. Faktor pendorong yang kelima adalah hal-hal yang berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk memperoleh produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam memperoleh pelayanan.

2.9 Pengukuran Kepuasan

Alma, (2002 : 120) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. System keluhan dan saran (complain and suggestion system)
Banyak perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan melalui membuka kotak saran dan menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan.
2. Survey kepuasan pelanggan (customer satisfaction survey)
Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan melalui survey, pos, atau wawancara.
3. Pembeli bayangan (ghost shopping)
Perusahaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain untuk menilai pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.
4. Analisis pelanggan yang beralih (lost customer analysis)
Perusahaan yang kehilangan pelanggan mencoba menghubungi pelanggan tersebut. Mereka dibujuk untuk mengungkapkan mereka berhenti, atau pindah ke perusahaan lain.

Dimensi pengukuran kepuasan menurut Parasuraman dan Zeithaml (Parasuraman (2012 : 186) dalam melayani konsumen adalah :

1. Ketanggapan
Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
2. Keandalan
Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Empati
Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.

4. Jaminan

Yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

5. Bukti langsung

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Selanjutnya Kotler, yang dikutip oleh Tjiptono (2013 : 314), empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan.

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), kartu komentar (yang diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan).

2. Ghost Shopping

Berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan dimana pelanggan diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaing melayani permintaan spesifik konsumen, menjawab pertanyaan dan menangani setiap keluhan.

3. Last customer analysis

Perusahaan menghubungi konsumennya yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan selanjutnya.

4. Survey kepuasan

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survey. Survey secara langsung dari konsumen serta memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya.

2.10 Indikator Kepuasan

14 Unsur atau indikator untuk menilai kepuasan masyarakat menurut Kepmenpan Nomor Kep/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004 yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta wewenang dan tanggungjawab).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayan
Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keahlian dan mendapatkan pelayanan
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan, status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan
Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang diterapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah diterapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan
Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan.
13. Kenyamanan lingkungan
Kondisi sarana dan prasarana pelayan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan
Terjadinya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang diperlukan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan odari pelaksanaan pelayanan.

4. Metode Penelitian

Pada metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2013 : 13) metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan teknik non probability yaitu metode sampling.

4.1 Metode Analisa Data

a. Uji validitas

Menurut Ghazali dalam Dewi (2014:234) uji validitas adalah sah atau tidaknya suatu kuisioner. Rumus yang digunakan untuk mencari uji validitas yaitu, sebagai berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

X = skor suatu butir/item

Y = skor total

Adapun kriteria uji validitas besarnya $df = n - k$, jadi $df = 60 - 4 = 56$. Jadi jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Dasar menghitung valid atau tidak validnya data adalah sebagai berikut ini:

- (a) Apabila nilai r hitung $>$ r tabel maka data di katakan valid.
- (b) Apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka data di katakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali dalam Dewi (2014:234) uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Rumus uji reabilitas dapat digunakan sebagai berikut:2.1.

$$r_n = \frac{K}{(K-1)} \left| 1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right|$$

Dimana :

ab^2 = koefisien reliabilitas

K = jumlah item

r_n = korelasi antar item

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$ maka dikatakan reliabel. Dasar dalam uji reliabilitas, yaitu sebagai berikut ini:

- (a) Apabila nilai Cronbach's Alpha, > 0.60 maka data di katakan realibel.
- (b) Apabila nilai Cronbach's Alpha, < 0.60 maka data di katakan tidak realibel.

c. Uji Asumsi Klasik

1). Uji Normalitas

Menurut Ghozali dalam Dewi (2014:235) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Adapun rumus uji normalitas menggunakan Chi Kuadrat yaitu sebagai berikut:

$$x^2 \text{ hitung} = \sum \left(\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right)$$

Keterangan :

x^2 = nilai x^2

O_i = nilai observasi

E_i = nilai harapan ($\pi_i \times N$)

N = banyaknya angka pada data (total frekuensi)

Dasar uji normalitas yaitu, sebagai berikut ini:

- (a) Jika nilai signifikansi > 0.05 maka variabel berdistribusi normal.
- (b) Jika nilai signifikansi < 0.05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan data di atas nilai uji normalitas > 0.05 maka variabel berdistribusi normal.

2). Uji Linieritas

Menurut Ghozali dalam Dewi (2014:235) uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Adapun rumus yang digunakan yaitu :

$$JK(T) = \sum Y^2$$

Keterangan :

JK(T) = jumlah kuadrat total

dasar uji normalitas yaitu, sebagai berikut ini:

- (a) Jika nilai signifikansi > 0.05 maka dikatakan linier.
- (b) Jika nilai signifikansi < 0.05 maka dikatakan tidak linier

3). Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali dalam Dewi (2014:234) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$VIF_j = \frac{1}{1 - R^2_j}$$

Keterangan :

VIF = Variance inflation Faktor

R^2_j = koefisien determinasi antara X dengan Y/model dugaan.

Dasar uji multikolinieritas yaitu sebagai berikut ini:

- (a) Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0.10 dikatakan terjadi multikolinieritas.
- (b) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dikatakan terjadi multikolinieritas

4). Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali dalam Dewi (2014:235) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variasi pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$t1 = \frac{R\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-(R^2)}}$$

Dasar uji heterokedastisitas yaitu sebagai berikut ini:

- (a) Jika nilai signifikansi > 0.05 maka terjadi heterokedastisitas.
- (b) Jika nilai signifikansi < 0.05 maka tidak terjadi heterokedastisitas .

d. Analisa Regresi Berganda

Sugiyono (2010: 277) menggunakan rumus sebagai berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = keputusan pembelian

a	= konstanta
b1,b2,b3,b4	= koefisien regresi
X1	= Kualitas pelayanan
X2	= Kuantitas pelayanan
X3	= Penggunaan waktu kerja pelayanan
X4	= Kerja sama dengan orang dalam bekerja pelayanan
e	= term error

e. Uji T (Uji Parsial)

Menurut Ghozali dalam Dewi (2014:237) dasar T (Uji Parsial), untuk mencari nilai t hitung > t tabel maka, t tabel, df (n-k-1) = 55. Rumus yang digunakan untuk menghitung uji t adalah :

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi ke-i

S_{b_i} = standar error dari koefisien b_i

f. Uji F (Uji Simultan)

Sugiyono dalam Dewi (2014: 236) dasar untuk mencari uji F adalah f hitung > f tabel. Rumus yang digunakan untuk menghitung uji f adalah :

$$F_h = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Dimana:

F_h = f hitung

R = koefisien korelasi berganda

K = jumlah variabel

n = jumlah sampel

g. Uji Analisis Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²).

1). Korelasi R

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui adanya hubungan linier antara dua variabel yang dinyatakan dalam koefisien korelasi. Adapun rumus korelasi R, menurut Usman dalam Dewi (2014:236), adalah:

$$R = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 Y + b_2 \sum x_2 Y + b_3 \sum x_3 Y + b_4 \sum x_4 Y}{Y^2}}$$

Keterangan :

Korelasi antara variabel x₁,x₂,x₃,x₄ secara bersama-sama dengan variabel Y.

b. Koefisien Determinasi R²

Usman (2013:11) koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam regresi, dimana yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Rumus R^2 yang dapat digunakan adalah :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Keterangan :

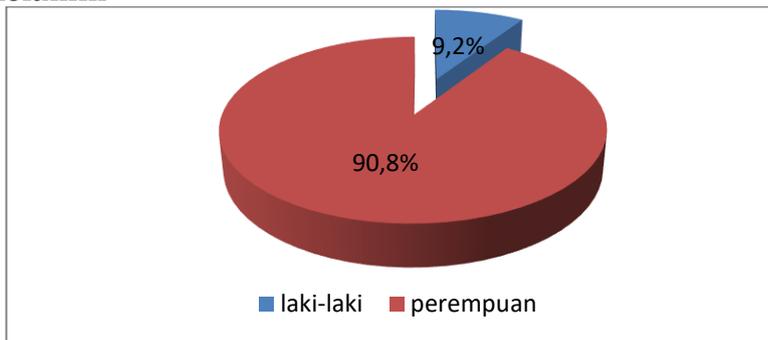
SSR = regression sum of squares

SST = total sum of squares

3. Hasil dan pembahasan

Karakteristik Responden berdasarkan:

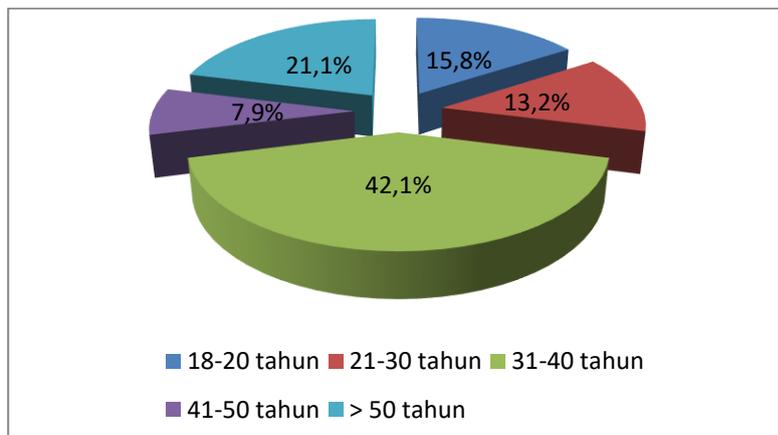
a. Jenis Kelamin



Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber : Data Primer (2021) Diolah

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini jenis kelamin responden terdiri dari laki-laki sebanyak 7 orang atau 9,2% dan perempuan sebanyak 69 orang atau 90,8%. Sehingga ditarik kesimpulan kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan yang paling banyak berbelanja di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah.

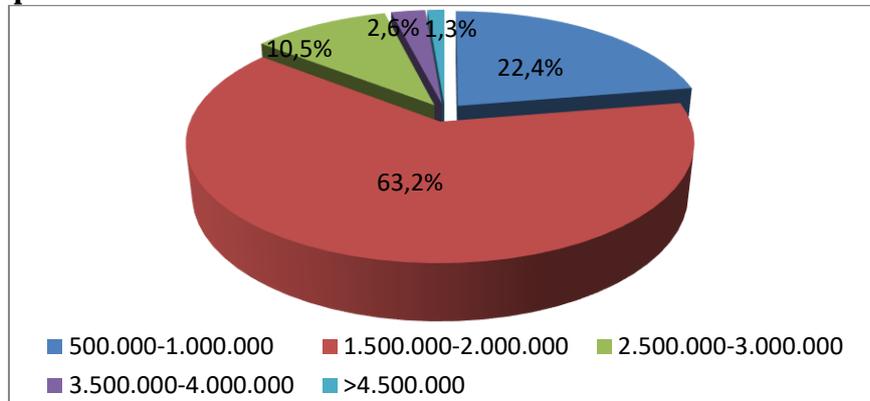
b. Umur



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Sumber: Data Primer (2021) Diolah

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini umur responen terdiri dari 18-20 tahun sebanyak 12 orang atau 15,8%, umur 21-30 tahun sebanyak 10 orang atau 13,2%, umur 31-40 tahun sebanyak 32 orang atau 42,1%, umur 41-50 tahun sebanyak 6 orang atau 7,9%, umur > 50 tahun sebanyak 16 orang atau 21,1%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 32 orang.

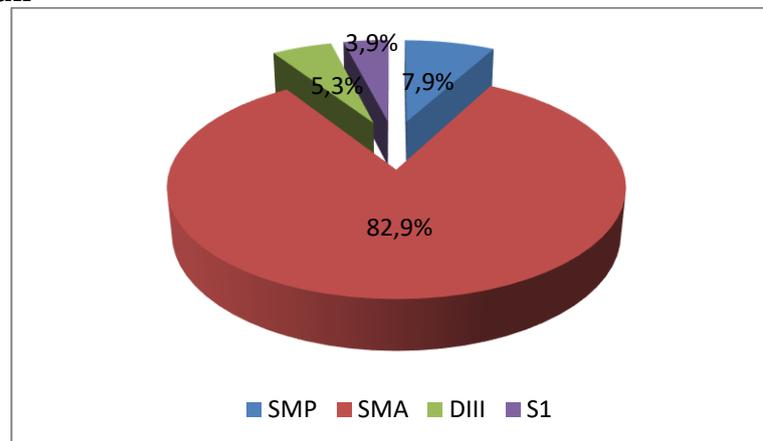
c. Pendapatan



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan
 Sumber : Data Primer (2021) Diolah

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini pendapatan responden terdiri dari 500.000-1.000.000 sebanyak 17 orang atau 22,4%, pendapatan 1.500.000-2.000.000 sebanyak 48 orang atau 63,2%, pendapatan 2.500.000-3.000.000 sebanyak 8 orang atau 10,5%, pendapatan 3.500.000-4.000.000 sebanyak 2 orang atau 2,6%, pendapatn > 4.500.000 sebanyak 1 orang atau 1.3%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan yang berpendapatan terbanyak adalah 1.500.000-2.000.000 sebanyak 48 orang.

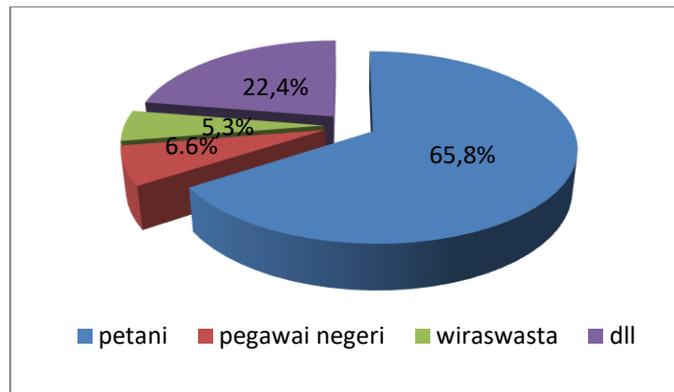
d. Pendidikan



Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
 Sumber : Data Primer (2021) Diolah

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini pendidikan responden terdiri dari SMP sebanyak 6 orang atau 7,9%, pendidikan SMA sebanyak 63 orang atau 82,9%, pendidikan DIII sebanyak 4 orang atau 5,3%, pendidikan S1 sebanyak 3 orang atau 3,9%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA sebanyak 63 orang.

e. Pekerjaan



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber : Data Primer (2021) Diolah

Berdasarkan Gambar 4.5 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini pekerjaan petani sebanyak 50 orang atau 65,8%, pegawai negeri sebanyak 5 orang atau 6,6%, wiraswasta sebanyak 4 orang atau 5,3%, dll sebanyak 17 orang atau 22,4%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan pekerjaan petani yang terbanyak berjumlah 50 orang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh Faktor budaya terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah
2. Berdasarkan hasil data maka diperoleh nilai signifikan $0.014 < 0.05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah. Dengan demikian hipotesis H_a diterima.
3. Terdapat pengaruh Faktor sosial terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah
4. Berdasarkan hasil data maka diperoleh nilai signifikan $0.038 < 0.05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah. Dengan demikian hipotesis H_a diterima.
5. Terdapat pengaruh Faktor pribadi terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah
6. Berdasarkan hasil data maka diperoleh nilai signifikan $0.110 > 0.05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor pribadi berpengaruh. Tetapi, tidak signifikan terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah. Dengan demikian hipotesis H_a diterima.
7. Terdapat pengaruh Faktor psikologi terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah
8. Berdasarkan hasil data maka diperoleh nilai signifikan $0.002 < 0.05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor psikologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah. Dengan demikian hipotesis H_a diterima.

9. Pada Uji F (uji simultan) memperoleh nilai f hitung $17.358 > f$ tabel 2.49 , dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, artinya faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan dalam menentukan keputusan pembelian di Pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah, maka penelitian memberikan saran:

1. Diharapkan kepada penjual bahwa faktor yang lebih dominan yaitu faktor sosial, budaya dan psikologi sedangkan pribadi berpengaruh tetapi, tidak signifikan dalam menentukan keputusan pembelian yang berada di pasar Payailang Kabupaten Aceh Tengah.
2. Diharapkan kepada penelitian selanjutnya agar data yang saya peroleh bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi si pembaca.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar meneliti diluar faktor budaya (X1), faktor sosial (X2), faktor pribadi (X3), faktor psikologi (X4) terhadap keputusan pembelian (Y) agar pengaruhnya lebih meningkat

References

- Afandi (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Zanafa Publishing. Alabi, Riau
- As'ad (2001) Psikologi Industri. Edisi Keempat. Cetakan Keenam. Liberty. Yogyakarta
- Badeni (2017) Kepemimpinan dan perilaku organisasi, Alfabeta, Bandung,
- Burhannudin (2004) Etika Sosial Asas Moral Dalam Kehidupan Manusia,. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, Gary, 2011. Manajemen sumber daya manusia. Penerbit Indeks, Jakarta
- Dimiyati dan Mudjiono (2009) belajar dan pembelajaran Penerbit Rhenika Cipta Jakarta
- Gomes (2003) Manajemen Sumber Daya Manusia. penerbit Andi Offset. Jakarta
- Ghozali, (2013) Aplikasi Analisis multivariat dengan progra IBM SPSS.21. Update PLS Regresi Semarang:
- Woro Utari (2021). pengaruh motivasi, kemampuan kerja dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai dinas pu bina marga di kabupaten sumenep, Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis Amik Veteran Purwokerto.
- Subijanto (2021). Pengaruh Faktor Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dprd Kabupaten Manggarai, Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis Amik Veteran Purwokerto.