

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Pada Puskesmas Lamongan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

ADITYA DAVID PANGESTU
19420048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya David Pangestu
NPM : 19420048
Alamat : Rt.002/RW.003Dusun Guyangan, Desa Sekarbagus, Kec.
Sugio, Kab. Lamongan
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul "**Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Lamongan**" adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 9 September 2023

Yang membuat pernyataan



(Aditya David Pangestu)
NPM : 19420048

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA

PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(Studi Pada Puskesmas Lamongan)

Diajukan oleh :

ADITYA DAVID PANGESTU

NPM 19420048

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Lestari, SE, MM

Tanggal, 9 Agustus 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Tanggal, 9 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Pada Puskesmas Lamongan)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ADITYA DAVID PANGESTU

NPM : 19420048

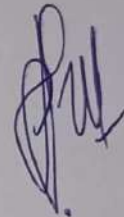
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Lestari, SE, MM

Ketua Dewan Penguji



Dijah Julindrastuti, S.E., M.Ak
Anggota Penguji Lain



Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal..... 9 Agustus 2023



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Ketua Program Studi Manajemen

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penyusun skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Puskesmas Lamongan)”** dapat terselesaikan dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat kehendak-Nyalah penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Selain itu penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.THT.KL. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

4. Bapak Lestari, SE., MM selaku Dosen Pembimbing dan juga selaku Dosen Wali yang telah banyak meluangkan waktu serta dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan juga semangat serta bantuan saran bagi penulis selama skripsi ini dibuat sehingga dapat terselesaikan dengan baik
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Orangtua tercinta Bapak Hadi Susanto dan Ibu Endang Puji Astuti yang telah menyayangi dan mencintai dengan tulus serta memberikan banyak dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi.
7. Afta Nugraha yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini dari awal hingga akhir
8. Rekan mahasiswa Program Studi Manajemen (Dewa, Andina, Andini, Regita, Fredy, Norza, Afta, Robi, Raja, Kresna, Hardi, Intan, Anom)

Penulis sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang pemasaran.

Surabaya,

2023

Penulis

Aditya David Pangestu

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Pengertian Pemasaran Jasa	14
2.1.6 Karakteristik Jasa	16
2.1.7 Kualitas Jasa.....	18

2.1.8	Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.9	Hubungan Antar Variabel	22
2.1.9.1	Hubungan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	22
2.1.9.2	Hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	23
2.1.9.3	Hubungan Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	23
2.1.9.4	Hubungan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	23
2.1.9.5	Hubungan Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	24
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Konsep	26
2.4	Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.3	Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	30
3.3.1	Variabel Penelitian.....	30
3.3.2	Definisi Operasional Penelitian	31
3.4	Data dan Sumber Data	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6	Teknik Analisis	36
3.6.1	Pengolahan Data	37
3.6.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.6.2.1	Uji Validitas	38
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.6.3.1	Uji t	40
3.6.3.2	Uji F	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Deskripsi Responden	42
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia	43
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.1.1.4 Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan .	44
4.2 Analisa Deskripsi Variabel	45
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) (X1)	45
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2)	47
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X3)	48
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X4)	50
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perhatian (<i>Empathy</i>) (X5)	51
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.3.4 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	57
4.3.5 Uji Hipotesis	58
4.3.5.1 Hasil Uji F	58
4.3.5.2 Hasil Uji t	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.4.1 Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.4.2 Pengaruh Keandalan Reliability Terhadap	

Kepuasan Konsumen.....	64
4.4.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.4.4 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen .	65
4.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen	66
4.4.6 Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan Daya Tanggap dan Empati yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien	67
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	68
4.1 Simpulan	68
4.2 Saran	79
4.3 Keterbatasan.....	79
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan	45
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) (X1).....	46
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2).....	48
Tabel 4.7	4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X3)	49
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X4).....	51
Tabel 4.9	Responden Terhadap Variabel Perhatian (<i>Empathy</i>) (x5).....	52
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi Berganda.....	58
Tabel 4.15	Hasil Uji F	59
Tabel 4.16	Hasil Uji t	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	26
Gambar 4.1	Kurva Distribusi Uji F	59
Gambar 4.2	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
Gambar 4.3.	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen	63
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Tabulasi

Lampiran 3 Uji Reliabilitas dan Validitas

Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 5. Deskripsi Jawaban Responden

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Lamongan mempengaruhi kepuasan pasiennya. Dalam penyelidikan ini, metode kuantitatif digunakan. Data dikumpulkan menggunakan prosedur sampel acak. Penyebaran kuesioner kepada responden merupakan metode utama pengumpulan data. Pasien yang pernah mendapat perawatan di Puskesmas Lamongan ikut serta dalam survei ini. Pasien yang check in di meja registrasi Puskesmas Lamongan merupakan populasi penelitian, kemudian diambil sampel acak sebanyak 100 partisipan. Statistik IBM SPSS digunakan untuk analisis statistik data menggunakan regresi linier berganda. Penelitian terbaru yang dilakukan di Puskesmas Lamongan menunjukkan bahwa Bukti Langsung tidak banyak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Demikian pula di Puskesmas Lamongan, tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara keandalan dan kepuasan pasien. Kebahagiaan pelanggan Puskesmas Lamongan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh janji. Selain itu, daya tanggap petugas Puskesmas Lamongan sangat mempengaruhi kebahagiaan pasiennya. Kebahagiaan pelanggan di Puskesmas Lamongan dapat ditingkatkan melalui penanaman empati. Penelitian ini menyarankan agar Puskesmas Lamongan meningkatkan kinerjanya untuk mencapai hasil yang optimal dengan lebih memperhatikan bukti langsung, keandalan, dan jaminan. Jika Anda menginginkan hasil terbaik dari kualitas yang Anda hasilkan, Anda juga harus mengingat pentingnya bersikap responsif dan berempati.

Kata Kunci : Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya tanggap, Empati

ABSTRACT

The goal of this research was to examine how the quality of care provided at the Lamongan Health Centre affects the satisfaction of its patients. In this investigation, a quantitative method was used. Data is gathered using a random sample procedure. Distribution of questionnaires to respondents is the primary method of data collection. Patients who have received care at the Lamongan Health Centre participated in this survey. Patients who checked in at the Lamongan Health Centre registration desk comprised the study population, from which a random sample of 100 participants was drawn. IBM SPSS statistics is used for the statistical analysis of the data using multiple linear regression. Recent studies conducted at the Lamongan Health Centre have shown that Direct Evidence has little to no effect on patient satisfaction. Similarly, at the Lamongan Health Centre, there is no statistically significant relationship between reliability and patient satisfaction. The happiness of Lamongan Health Centre customers is not significantly affected by promises. In addition, the responsiveness of the Lamongan Health Centre staff greatly influences the happiness of their patients. Customer happiness at the Lamongan Health Centre may be greatly improved via the cultivation of empathy. This study suggests that the Lamongan Health Centre should improve its performance for optimal outcomes by paying more attention to direct evidence, reliability, and guarantees. If you want the best possible outcomes from the quality you generate, you must also remember the significance of being responsive and empathetic.

Keywords: Tangibles Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy