



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
WULUHAN**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

PUGUH BACHTIAR

NIM. 1310411124

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2017

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Wuluhan telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 22 September 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

Anggota I

Anggota II

Seno Sumuwo,SE, MM

NPK 01 09 288

A. Hasan Hafidzi. SE,MM

NPK 15 09 697

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susiyani. M.Si

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS WULUHAN” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada bapak Seno Sumowo SE,MM pembimbing I dan bapak A Hasan Hafidzi. SE, MM. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Ibu Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar M.Sc selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua Orang tua yang selalu mendukung dan mengiringiku dengan doanya.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritikyang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jember, September 2017

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Produk Jasa	7
2.1.3 Karakteristik Produk dan jasan	8
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	9

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3 Pengertian Kepercayaan	14
2.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	14
2.3.2 Indikator Kepercayaan	14
2.4 Pengertian Kepuasan Pasien	15
2.4.1 pengertian Kepuasan Pasien.....	15
2.4.2 Indikator Kepuasan Pasien.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Kerangka Konseptual	23
2.7 Hipotesis	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
3.1.1 Variabel Penelitian	26
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Metode Analisis Data	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reabilitas	34
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.1 Uji Multikolonieritas	35
3.7.2 Uji Heterokedastisitas	35
3.7.3 Uji Normalitas.....	35
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.8 Pengujian Hipotesis	36
3.8.1 Uji T (Parsial)	36

3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2 Gambaran Umum Responden	39
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden.....	39
4.2.2 Deskriptif Pernyataan Responden	40
4.3 Hasil Analisis Data	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reabilitas.....	46
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1 Uji Multikolonieritas	46
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	47
4.4.3 Uji Normalitas	48
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.5 Uji Hipotesis	50
4.5.1 Uji T (Parsial)	50
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi	51
4.6 Pembahasan.....	52
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	51
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien.....	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER

Lampiran 2 REKAPITULASI DATA MENTAH

Lampiran 3 FREKUENSI

Lampiran 4 UJI VALIDITAS

Lampiran 5 UJI REABILITAS

Lampiran 6 REGRESI LINIER BERGANDA

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid and Noorjanah Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfication on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No. 1 : 24-38.
- Akfian, Yuda Adhi dan Nina Ernawati. 2012. *Pengaruh Dimensi KualitasHotel Candi Indah Semarang*. Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Vol. I, No.3, Mei 2012, Halaman 44-45.
- Alman, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta.
- Almasdi dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam manajemen Sumber Daya Alam Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Erviana,Okky. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan pasien rawat Inap Di RSUD DR. Soewondo Kendal*. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2010. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kotler dan Amstrong. 2002. *Prinsip-PrinsipPemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* . Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, alih Bahasa Benyamin Molan*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lusa, Jonathan, Sofyan. 2007. *Hubungan Quality Assurance Dengan Kepuasan pasien Rumah Sakit*. <http://www.jsofian.wordpress.com>. Diunduh 25 mei 2017.
- Mula, Joseph and Ainur Rofiq. 2010. *“The Effect of Customers’ Trust on E-Commers: A survey of Indonesian Customer B to C Transactiuons”* icast 2010.

- Munusamy, Jayaraman, Shamkar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. “*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector In Malaysia*”. International Journal Of Innovation, management and Technology, Vol.1, No.4, October 2010.
- Rizki, Irnanda Warda. 2014. “*Gambaran Kepuasan Masyarakat Kecamatan Medan Baru Terhadap Pelayanan Kesehatan Oleh Dokter Di Medan*”. Medan: Fakultas Kedokteran, Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodelogi Penelitian Akuntas*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Suryawati, Chriswardhani, Dkk. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah* dalam Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jawa Tengah: Fakultas Kesehatan Masyarakat Dan Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfacition*.(ed. 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini. 2012. *Manajemen: Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yeop, Yunus Nek Kamal, azman Al Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. “*Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfacition: ABC Relationship Model Testing*”. IBEJ Vo. 2 Issue No. 1 (2009) 01-18