



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PASEAN PAMEKASAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**ANI FAMIANTI
NIM. 13.1041.1091**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

JULI, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANI FAMIANTI
NIM : 13.1041.1091
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PASEAN PAMEKASAN** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar.

Jember, 26 Juli 2017

Yang menyatakan,



ANI FAMIANTI

NIM. 13.1041.1091

SKRIPSI



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PASEAN PAMEKASAN**

Oleh:

**ANI FAMIANTI
NIM. 13.1041.1091**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo,SE,MM
Dosen Pembimbing Pendamping : Bayu Wijyantini,SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pasean pamekasan, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Juli 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP. 197708112005012000

Anggota 1,



Seno Sumowo, SE, MM

NPK. 01 09 288

Anggota 2,



Bayu Wijyantini, SE, MM

NPK. 10 09 661

Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Arik Sushryani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Ketua Jurusan,



Drs. Anwar, M.Sc

NPK. 85 03 125

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.

(QS. AL-BAQARAH : 216)

Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah SWT.

(HR. Turmudzi)

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)

(HR. Tablani)

Istiqomah adalah kunci dari sebuah kesuksesan dunia akhirat.

(Aniy F)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dan rasa terima kasih, Penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya yang sangat berlimpah serta kesempatan dan kemudahan yang diberikanNya sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta (Papah Amiruddin dan Mamah Alwiyah), yang telah mengasuhku dan memberikan kasih sayang serta pengorbanannya selama ini terima kasih atas doa yang diberikan demi keberhasilanku.
3. Buat Ibuk dan Bapak (Almh. Ibuk Mudyana dan Alm. Bapak Wahyu.S) dan Almh. Bibik Wena, skripsi ini ku persembahkan juga buat kalian bertiga yang sudah bahagia di syurga sana. Terimakasih atas kasih sayang yang kalian berikan selama ini bahkan sampai detik ini kasih sayang itu akan selalu ada. Dan untuk ketiga Adikku (Obama, Arif dan Mada)
4. Buat M Faried Hasbullah terima kasih atas bantuannya selama menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah selalu ada disampingku dalam kondisi apapun dan telah menjadi penyemangat dalam setiap lelahku serta doa dan dukungannya selama ini.
5. Sahabatku Fathur Rosi yang telah mengajarku SPSS, saudaraku HAGE, Khofidatul Fiqiyah, Riska Yunita Endharto, teman-teman kost karimata 415, saudara PANGESTU, Ayah Theo dan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas waktu, tenaga, doa, keceriaan, pahit manis selama kuliah tak akan bisa ku lupakan dan kawanku seluruh Manajemen 2013 FE_UMJ
6. Bapak Seno Sumowo SE,MM selaku pembimbing I dan Ibu Bayu Wijayantini SE,MM selaku pembimbing II terimakasih atas dorongan dan bimbingannya selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH JEMBER.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari lima variabel yaitu bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 60 responden yaitu pasien Puskesmas Pasean Pamekasan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), dan uji hipotesis (uji t, uji R^2 (koefisien determinasi)). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) semuanya berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Dari uji t diperoleh hasil bukti langsung (0,000), kehandalan (0,008), daya tanggap (0,001), jaminan (0,022), empati (0,000) semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan. Kelima variabel ini berpengaruh sebesar 96,0% terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pasean Pamekasan sedangkan sisanya sebesar 4,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien

ABSTRACT

This research was conducted at the patient of Pasean Hospital Pamekasan. This study aims to determine the effect of five variables, namely tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) on patient satisfaction of Pasean Hospital Pamekasan. In this study, the data collected by a questionnaire tools against 60 respondents, patient of Pasean Hospital Pamekasan by purposive sampling technique. The analysis includes the instrument test the data (validity and reliability testing), multiple linear regression analysis, the classic assumption test (a test multicollinearity, heteroscedasticity test, and test for normality), and hypothesis testing (t-test, R2 (coefficient)). From the results of regression analysis showed that tangibles variable (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) all affect the patient satisfaction Pasean Hospital Pamekasan. The t test results obtained tangibles (0,000), reliability (0.008), responsiveness (0.001), assurance (0,022), empathy (0.000) were all significantly influence patient satisfaction Pasean Hospital Pamekasan. These five variables affect 96,0% on patient satisfaction Pasean Hospital Pamekasan while the remaining 4.0% is influenced by other variables.

Key words: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pasean Pamekasan".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
- d. Bayu Wijayantini SE, MM, selaku Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
- e. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- f. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- g. Manajemen Puskesmas Pasean Pamekasan dan telah memberikan ijin dan bimbingannya dalam penyelesaian penelitian ini.
- h. Pasien rawat inap Puskesmas Pasean Pamekasan yang telah meluangkan waktu untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- i. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2017

Penyusun



ANIFAMIANTI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN BIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN 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
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5 Pengukur Kepuasan Konsumen.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual	17

2.4 Hipotesis	19
---------------------	----

BAB 3 : METODE PENELITIAN21

3.1 Identifikasi Variabel	21
3.1.1 Variabel bebas (Independent).....	21
3.1.2 Variabel Terikat (Dependent).....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.2.1 Variabel Bebas (independent)	21
3.2.2 Variabel Terikat (dependent).....	23
3.3 Desain Penelitian.....	24
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	24
3.4.1 Data Primer.....	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Populasi Dan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi.....	25
3.5.2 Sampel.....	25
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6.1 metode Kuisisioner.....	26
3.6.2 Metode Wawancara	27
3.6.3 Studi Pustaka.....	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	28
3.7.2 Uji Instrumen Data	28
3.7.2.1 Uji Validitas.....	28
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	29
3.7.4.1 Uji Multikoloneritas	29
3.7.4.2 Uji Heteroskedastisitas	30
3.7.4.3 Uji Normalitas	30

3.7.5 Uji Hipotesis.....	31
3.7.5.1 Uji t.....	31
3.7.5.2 Uji R	31
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	33
4.2 Hasil Dan Pembahasan	36
4.2.1 Hasil Analisis.....	36
4.2.1.1 Statistik Deskriptif Responden	36
4.2.1.1.1 Gambaran Umum Variabel Penelitian.....	38
4.2.1.2 Uji Instrumen Data	46
4.2.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.2.1.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.2.1.5 Uji Hipotesis	53
4.2.2 Pembahasan	55
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pasien	5
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 : Responden Menurut Usia	35
Tabel 4.2 : Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Tangibles</i>	36
Tabel 4.4 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	37
Tabel 4.5 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Responsiviness</i>	38
Tabel 4.6 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.7 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Empathy</i>	41
Tabel 4.8 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Validitas	44
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Reliabilitas.....	45
Tabel 4.11: Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.12: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.13: Hasil Uji T	50
Tabel 4.14: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Puskesmas Pasean Pamekasan.....	33
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuisisioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuisisioner
- LAMPIRAN 3 : Frekuensi Pernyataan
- LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji regresi, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 7 : Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 8 : Jurnal Penelitian Terdahulu