



**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

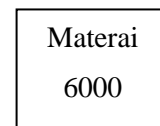
Prodi : Manajemen

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,

Anggota 2,

Seno Sumowo, SE, MM

NPK. 01 09 288

Bayu Wijayantini, SE, MM

NPK. 10 09 661

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

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 mengajariku 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.

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 Wijyantini 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

ANI FAMIANTI

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 PENELITIAN | 21 |
| 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