

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