

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWATJALAN DI
PUSKESMAS PANARUKAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Dimas Syarif Hidayatullah
NIM 18.1041.1167**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWATJALAN DI
PUSKESMAS PANARUKAN SKRIPSI**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dimas Syarif Hidayatullah

NIM : 1810411167

Pro di : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PANARUKAN** adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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 mana pun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 18 Januari 2022

Yang Menyatakan,

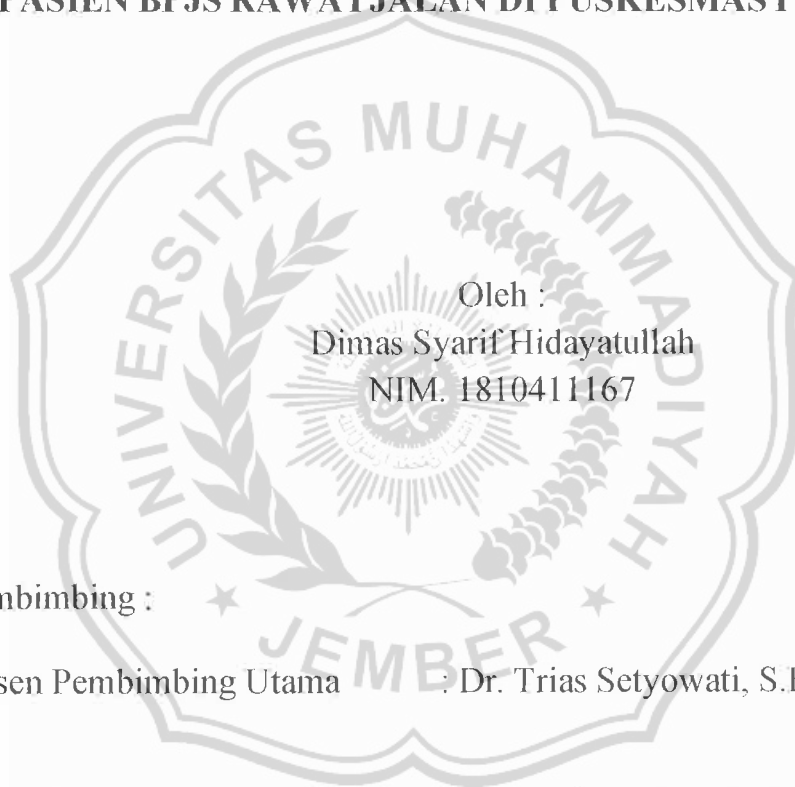


Dimas Syarif Hidayatullah
NIM. 1810411167

SKRIPSI

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS RAWATJALAN DI PUSKESMAS PANARUKAN**



Oleh :

Dimas Syarif Hidayatullah
NIM. 1810411167

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Trias Setyowati, S.E., M.M.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Trias'.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Ahmad'.

PENGESAHAN SKRIPSI


Skripsi berjudul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 06 Juli 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

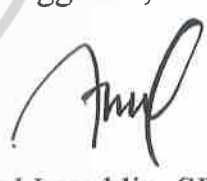
Tim Penguji,


Bayu Wijyantini, SE., M.M.
NPK. 1979021711009661

Anggota 1,


Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 2,

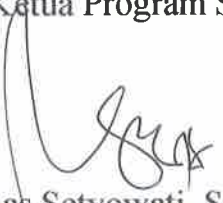

Ahmad Izzuddin, SE., MM.
NPK. 1990100711605780

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM.
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 5 6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah: 286)

“Wahai orang-orang yang beriman! Bersabarlah kamu dan kuatkanlah
kesabaranmu”

(QS. Al Imran: 200)

“Cinta yang hadir bukan dilihat dari seberapa lama kamu mengenalnya,
tapi bagaimana kamu membuatnya tersenyum dari pertama kamu mengenal
dia”

(Anonim)

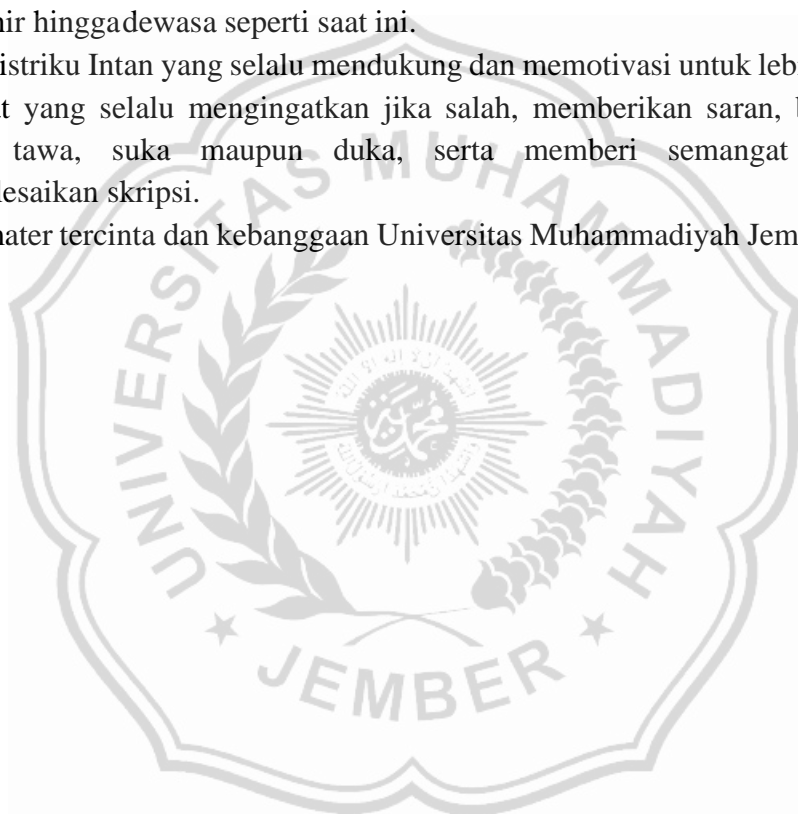
“Terkadang yang indah bukanlah yang dilihat tetapi yang terindah adalah
rasa syukur dari apa yang kita rasakan ”

(Dimas Syarif Hidayatullah)

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Pertama orang tua tercinta. Terima kasih atas doa serta perjuangannya selama ini yang telah merawat, memberi semangat, motivasi, serta bimbingannya dari lahir hingga dewasa seperti saat ini.
2. Kedua istriku Intan yang selalu mendukung dan memotivasi untuk lebih baik.
3. Sahabat yang selalu mengingatkan jika salah, memberikan saran, berbagi canda tawa, suka maupun duka, serta memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.
5. Almamater tercinta dan kebanggaan Universitas Muhammadiyah Jember.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan”.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan akademik untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, serta untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM.).

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

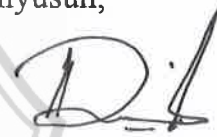
1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr.Trias Setyowati,SH.,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr.Trias Setyowati,SH.,SE.,MM dan Bapak Ahmad Izzuddin,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Bayu Wijayantini.,SE.,MM selaku Dosen Penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi ilmu serta pengalaman selama masa perkuliahan beserta staf karyawan dan staf administrasi.
7. Ibu Siti Nur'aini, S.Psi., M.Si., selaku Kepala Biro Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menerima dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh pegawai Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, semangat, serta doa yang tiada henti.

10. Sahabat tercinta, dan lainnya yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu.

Jika dalam skripsi ini nantinya terdapat kesalahan atau kekurangan, penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 18 Januari 2022
Penyusun,



Dimas Syarif Hidayatullah



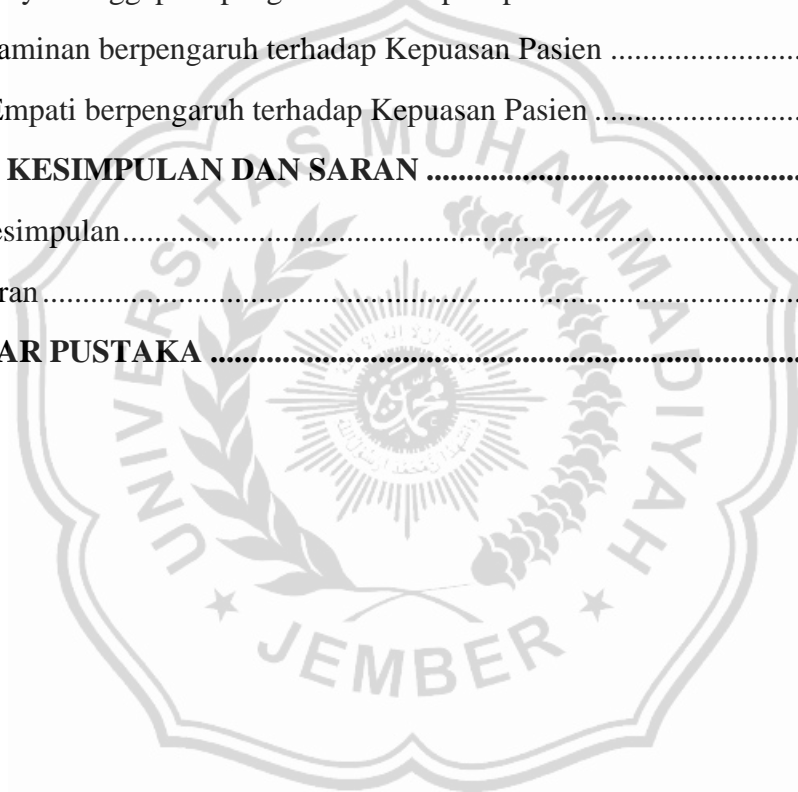
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Sumber daya Manusia	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9

2.1.3 Kepuasan	17
2.1.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Bukti fisik (<i>tangible</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.4.2 Pengaruh Keandalan (<i>reliability</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.4.3 Pengaruh Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.4.4 Pengaruh Jaminan (<i>assurance</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.4.5 Pengaruh Empati (<i>emphaty</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.1.1 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	30
3.1.2 Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Jenis Data	33
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel	34
3.5.2.1 Teknik Pengambilan Ukuran Sampel	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7 Teknik Analisis Data	35

3.7.1 Analisis Deskriptif	36
3.7.2 Uji Instrumen	36
3.7.2.1 Uji Validitas	37
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	37
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.5 Uji Hipotesis	39
3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi	40
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum	41
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	49
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.3.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X_1).....	51
4.3.2 Deskripsi Variabel Keandalan (X_2).....	51
4.3.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X_3)	52
4.3.4 Deskripsi Variabel Jaminan (X_4)	53
4.3.5 Deskripsi Variabel Empati (X_5)	53
4.3.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	54
4.4 Uji Instrumen.....	55
4.4.1 Uji Validitas	55
4.4.2 Uji Reliabilitas	56
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.6 Uji Asumsi Klasik	58
4.6.1 Uji Normalitas	58
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	59
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60

4.7 Uji Hipotesis.....	60
4.7.1 Uji t	61
4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.8 Pembahasan	62
4.8.1 Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.....	62
4.8.2 Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.....	63
4.8.3 Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	64
4.8.4 Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	65
4.8.5 Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik .	51
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Daya tanggap.....	52
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan.....	53
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empati.....	54
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji t	61
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Panarukan 2020	4
Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>normal probability plot</i>	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	71
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner	77
Lampiran 3 Jawaban Responden	10
Lampiran 4 Uji Instrumen	10
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda	18
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	19
Lampiran 7 Uji Hipotesis	21
Lampiran 8 R tabel	22

