



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PUSKESMAS SUMBERBARU KABUPATEN JEMBER.**

SKRIPSI

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

Oleh:

Dewi Lestari

NIM: 13.1041.1175

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Lestari
NIM : 1310411175
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SUMBEBARU KAUPATEN JEMBER ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa 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 di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 06 Juni 2018

Yang Menyatakan,

Materai
6000

Dewi Lestari

NIM. 141.041.1100

SKRIPSI
PENGARUH KALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PUSKESMAS KABUPATEN JEMBER.



Oleh:
Dewi Lestari
NIM: 13.1041.1175

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : DR. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, MSi

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien
Pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji

Drs.M. Naely Az, Msi
NIP 1996612311993031006

Anggota 1

Anggota 2

DR. Nurul Qomariah, MM
NPK 06 03 426

Jekti Rahayu, SE, M.Si
NPK 15 09 646

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Arik Susbiyani M.Si
NPK 01 09 289

Drs. Anwar M.Sc
NPK 85 03 z125

MOTTO

“Dan bagi tiap- tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepada-Nya. Maka berlomba- lombalah kamu (dalam berbuat) kebaikan.”

(Q.S Al Baqarah : 148)



PERSEMBAHAN

Untuk yang tersayang Ayah dan Ibu serta untuk yang terbaik Nola, Intan Putri, Wulan , Farida, Mbak Yuli, Luluk, Dian Ika.

*Untuk yang terbaik Zahra, dan Dina.
Serta untuk yang terbaik lainnya Dinda. Tentunya untuk the boys DIANSYAH.*

*Untuk yang telah membuat kuliah itu menyenangkan KKN
Kuliah Kerja Nyata 2017.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember. Puskesmas sebagai penyedia layanan publik yaitu pelayanan jasa kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, bertanggungjawab, aman, bermutu, serta merata dan non-diskriminatif. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sampling diambil sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah accidental sampling. Dari hasil penelitian ini secara simultan variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Variabel bebas yang memiliki pengaruh terbesar yaitu Daya tanggap (X3) dengan nilai 7.703 kontribusi variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), Jaminan (X4) dan Empati (X5) dalam memengaruhi variabel Y (kepuasaan pasien) sebesar 32.000 sisanya dipengaruhi variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan, kepuasan pasien puskesmas.

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality on patient satisfaction in Sumberbaru health center, Jember regency. Puskesmas as public service providers are social services. The wider community has a desire to get services that are fast, precise, responsive, responsible, safe, quality, and evenly distributed and non-discriminatory. The problem in this study is the quality of service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy positive and significant ratios on patient satisfaction. Sampling was taken as many as 60 respondents. The technique used in sampling is accidental sampling. From the results of this study simultaneously service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive effect on patient satisfaction. Independent variables that have the greatest influence are responsiveness (X3) with a value of 7,703 contributions to service quality variables consists of physical evidence (X1) reliability (X2), Guarantee (X4) and Empathy (X5) in influencing the variable Y (patient satisfaction) of the remaining 32,000 influenced by other variables.

Keywords: *Service Quality, physical proof, empathy, responsiveness, reliability, collateral, patient satisfaction at the puskesmas.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar tanpa halangan suatu apapun. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, saran, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen dan Ibu Wahyu Eko Setianingsih SE. MM, selaku Sekretaris Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak DRS, Naely Az, Msi, Ibu DR Nurul Qomariah, MM, dan Ibu Jekti Rahayu, SE,M.Si selaku dosen penguji dan pembimbing, terimakasih dalam memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Haris Hermawan SE. MM, Bapak Yohanes Gunawan Wibowo SE. MM, serta Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membagikan ilmunya dan berdiskusi baik di dalam maupun di luar kelas.
5. Staff pengajaran Fakultas Ekonomi dalam membantu kelengkapan administrasi penyusunan skripsi dan seluruh pengelola perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pendidikan.

Jember, 06 Desember 2018

Dewi Lestari

NIM. 13.1041.1175

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Keuangan	9
2.1.2 Tujuan Laporan Keuangan	9
2.1.3 Jenis- Jenis Laporan Keuangan	10
2.2 Kinerja Keuangan	11
2.2 <i>Economic Value Added</i> (EVA)	12
2.3.1 Pengertian <i>Economic Value Added</i>	12
2.3.2 Perhitungan <i>Economic Value Added</i>	14

2.3.3 Ukuran Kinerja <i>Economic Value Added</i>	16
2.3.4 Manfaat <i>Economic Value Added</i>	16
2.4 <i>Market Value Added</i> (MVA)	17
2.4.1 Pengertian <i>Market Value Added</i>	17
2.4.2 Perhitungan <i>Market Value Added</i>	18
2.4.3 Kelebihan Dan Kelemahan <i>Market Value Added</i>	19
2.5 Hubungan Antara <i>Economic Value Added</i> (EVA) dan <i>Market Value Added</i> (MVA)	19
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Konseptual	22
BAB 3 : METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Definisis Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Jenis Data	26
3.5 Populasi Dan Sampel	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Peneitian	30
4.1.1 PT. Bank Mandiri, Tbk.	30
4.1.2 PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.	30
4.1.3 PT. Bank Nasional Indonesia, Tbk.	31
4.1.4 PT. Bank Tabungan Negara, Tbk.....	31
4.2 Analisis Data	32
4.2.1 Analisis Dan Evaluasi EVA	32
4.2.2 Analisis Dan Evaluasi MVA.....	34
4.2.3 Analisis Dan Perbandingan EVA Dan MVA	35
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	36

4.3.1 <i>Economic Value Added</i>	36
4.3.2 <i>Market Value Added</i>	39
4.3.3 Perbandingan EVA Dan MVA	41
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	xvi



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Pertumbuhan Aset Bank Umum Industri Perbankan Periode 2013-2017 (dalam satuan miliar Rp.)	4
Gambar 2. Tingkat Pertumbuhan Harga Saham Bank BUMN Pemerintah Periode 2013-2017 (dalam satuan Rp.)	5
Gambar 3. Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4. Tingkat Perhitungan <i>Economic Value Added</i> (EVA) Pada Bank BUMN Periode 2013-2017 (dalam satuan Rp.)	36
Gambar 5 Tingkat Perhitungan <i>Market Value Added</i> (MVA) Pada Bank BUMN Periode 2013 – 2017 (dalam satuan Rp.)	39



DAFTAR TABEL

Tabel 4.2.1. Perhitungan <i>Economic Value Added</i> (EVA) Pada Bank BUMN Periode 2013- 2017 (dalam satuan jutaan Rp.).....	33
Tabel 4.2.2. Perhitungan <i>Market Value Added</i> (MVA) Pada Bank BUMN Periode 2013- 2017 (dalam satuan jutaan Rp.).....	34
Tabel 4.2.3. Perbandingan <i>Economic Value Added</i> (EVA) Dan <i>Market Value Added</i> (MVA) Pada Bank BUMN Periode 2013- 2017 (dalam satuan jutaan Rp.)	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kebutuhan Analisis Data	51
Lampiran 2. Perhitungan Data	54
Lampiran 3. Analisis Data	66



DAFTAR PUSTAKA

- Buchory, Acmad Herry & Saladin Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Bandung. Linda Karya
- Hair, Jr, Joseph. 2009. *Multivariate Data Analysis* 9 ed. New Jersey : Pearson Education.
- Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah (2015) *pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat Surakarta (Pkms) di Surakarta*
- Jatmiko, Bambang (2014) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* 15. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga.Jakarta. Salemba Empat
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Buntara Media, Malang.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. edisi Sembilan. Bandung:C.V Alfabeta
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat .
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. CV Alfabeta. Bandung
- Sulyianto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2010) Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi