



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SABRANG**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Muhamad Ikhwannurrosyidin**

**NIM. 141.04.11.065**

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

**2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SABRANG**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Muhamad Ikhwannurrosyidin**

**NIM. 141.04.11.065**

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

**2018**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sabrang**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Agustus 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Drs. M. Naely Azhad, M.Si**

**NPK : 196612311993031006**

Anggota 1,

Anggota 2,

**Bayu Wijavantini, SE, MM**

**NPK : 10 09 061**

**Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM**

**NPK : 19860514.1.1703796**

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

**Dr. Arik Susbivani, S.E. M.Si.**

**NPK : 01 09 289**

**Drs. Anwar Msc**

**NPK : 85 03 125**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SABRANG**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Muhamad Ikhwannurrosyidin**

**NIM. 1410411065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2018**

## MOTTO

**“ADA TIGA HAL YANG MEMBUAT KITA SUKSES”**

**TEKAD, KEMAUAN, FOKUS**

**“Gocapji, 1994”**



**“ADA TIGA HAL YANG MEMBENTUK WATAK SESEORANG”**

**KOMITMEN, KETULUSAN, KERJA KERAS**

**“Gocapji, 1994”**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pukesmas Sabrang”. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penyusunan skripsi ini yang semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan ikhlas atas bimbingannya kepada yang terhormat :

1. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. Anwar, M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku penguji skripsi yang memberikan saran dan masukan selama proses ujian skripsi berlangsung.
4. Bayu Wijayantini, SE, MM selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan proposal/skripsi ini.
5. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal/skripsi ini.

Jember, 30 Agustus 2018

Yang menyatakan,

M.Ikhwanurrosyidin

NIM 14.10.41.10.65

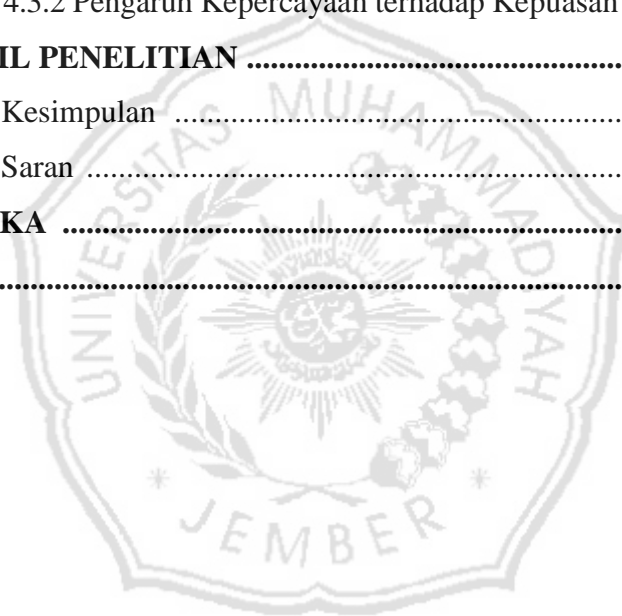
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	vi
PERSEMBAHAN .....	viii
MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR SKEMA .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2      TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2 Pengertian Produk Jaasa .....	9
2.1.3 Karakteristik Produk Jasa .....	10
2.2 Kualitas pelayanan.....	12
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.4 IndikatorKualitas Pelayanan.....	16
2.3 Kualitas Kepercayaan .....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2 Indikator Kepercayaan .....	17
2.4 Kepuasan .....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan .....	18
2.4.2 Indikator Keepuasan .....	21
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22

2.6 Kerangka Konseptual .....	25
2.7 Hipotesis .....	28
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	31
3.1.1 Variabel penelitian .....	31
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4 Populasi dan Sample .....	36
3.5 Teknik Pengambilan Sample .....	37
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	37
3.6.2 Uji Instrumen Data .....	37
3.6.2.1 Uji Validitas .....	37
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.6.3 Uji Asumsi klasik.....	38
3.6.3.1 Uji Multikoleniaritas .....	38
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.6.3.3 Uji Normalitas.....	39
3.6.4 Analisis Linier Berganda .....	40
3.6.5 Uji Hipotesis .....	40
3.6.6 Koefisien Determinasi .....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian.....	42
4.1.2 Struktur organisasi Puskesmas Sabrang .....	44
4.2 Hasil Analisis Data .....	45
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	45
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	50
4.2.2.1 Uji Validitas .....	50
4.2.2.2 Uji Reabilitas .....	51



4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.3.1 Uji Multikoleniaritas.....	51
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.2.3.3 Uji Normalitas .....	53
4.2.4 Analisis Linier Berganda .....	54
4.2.5 Uji Hipotesis .....	55
4.2.6 Koefisien Determinasi .....	56
4.3 Pembahasan.....	56
4.3.1 Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien .....	56
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien.....	58
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .. .....</b>	<b>67</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Jumlah Rata-Rata Saran di Puskesmas Kecamatan Ambulu.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4.1 Usia Responden .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Kepercayaan .....	44
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Multicolonealitas.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	52

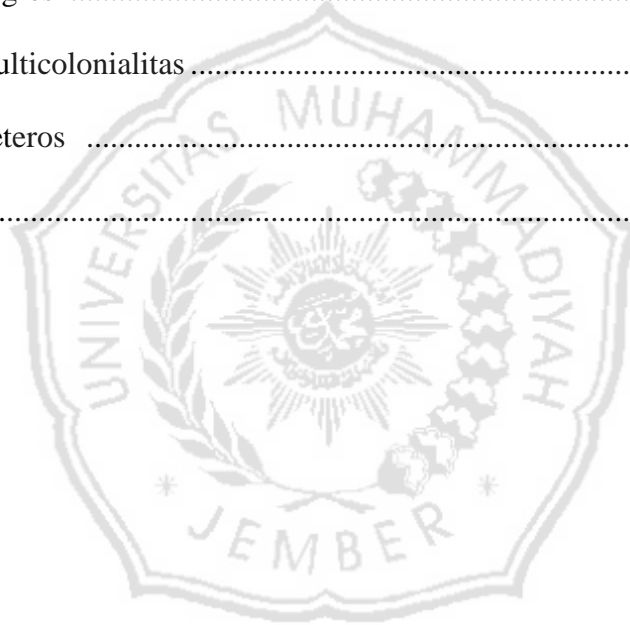
## DAFTAR SKEMA

Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Inap (Januari- Maret/20 bulan April) .....	5
Tabel 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	18
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual .....	26
Tabel 4.1 Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Heterostisitas.....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuestioner .....	65
Lampiran 2 Mean Responden.....	71
Lampiran 3 Uji Validitas Responden .....	77
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuestioner .....	80
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	82
Lampiran 6 Uji Regresi .....	84
Lampiran 7 Uji Multicolonialitas .....	86
Lampiran 8 Uji Heteros .....	89
Lampiran 9 Uji T .....	92



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid and Noorjahan, Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38
- Alma, P. D. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. JL. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung: Alfabeta, Bandung.
- Almashadi. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Ariani. 2009. *The Effect of Customers' Trust on E- Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*".
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahtiar Puguh. (2017). *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Kecamatan Rambli Puji Jember*. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember.
- Bhirawati. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan pukesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat*. Surakarta.
- Dimas, R. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal*. E/Journal.
- Erviana. 2013. "Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing". IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18
- Ferdiana. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap pelayanan rawat inap di pukesma Gondong Sragen Jawa Tengah*. E/Journal.
- Ghozali, Imam. 2013. *Managemen Pemasaran Multifariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro Semarang

- Herwanto, H. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di pukesmas Simeulu Timur*. International Journal.
- Husaini, J. H. (2006). *Proses, Formasi dan Implementasi Manajemen Strategi Kontemporer Oprasionalisasi Strategi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Irnanda. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ke Dua Belas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Gramedia pustaka utama.
- Kolter, Philip. (1997). *Marketing Management*. PT. Indeks Jakarta
- Rangguti, F. (2011). *Flexible Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lusa. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Manajemen Dalam Pemasaran* Cetakan Ke Dua Belas. Jakarta
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. (2010). "The Effect of Customers' Trust on E-Commerce: A
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4
- Nyeck munusamy, et, al. (2010). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*. Mc Graw Hill, New York.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Pengolahannya dengan SPSS*. Cetakan Ke 1. Yogyakarta: Gava Media
- Setiawan, N. (. (2010). *Menentukan Ukuran Sample Menurut Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan*. Vol. 2 No. 1. International Journal.

- Sugyono.2014.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto. (2010). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati.dkk. (2014). *Konsumen di Sektor Publik: Prespektif Bisnis, Usahawan*, No.06. E/Journal.
- Sutedja. (2011). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta.
- Tjiptono. (2012). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta.
- Usman, H. (2012). *Manajemen Teori*. Jakarta: Erlangga.
- Yunus Nek kamal Yeop, e. (2009). *Research,Methods for Business, ASkill-Approac*. Third Edition.

