



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
AJUNG JEMBER**

SKRIPSI

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

Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

NOVITA KUMALA SARI

NIM. 1410411338

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

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita Kumala Sari

NIM : 1410411338

Prodi : Manajemen S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah ini berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS AJUNG JEMBER adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada manapun, serta bukan karya plagiat dan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keasliannya, kesahan 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 dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2018
Yang menyatakan,

Novita Kumala Sari
NIM. 1410411338

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
AJUNG JEMBER**

Oleh :

Novita Kumala Sari

1410411338

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ajung Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji

Maheni Ika Sari, SE, MM
NPK: 197708112005012000

Anggota 1,

Anggota 2,

Bayu Wijyantini, SE, MM
NPK: 10 09 061

Haris Hermawan, SE, MM
NPK: 15 03 643

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani SE, M.Si
NPK:0109289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK:8503125

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(Terjemahan Q.S. Asy-Syarah:5-6)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”.

(Aldus Huxley)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”.

(Evelyn Underhill)

“Jangan tunda sampai besok, apa yang bisa engkau kerjakan hari ini, jika kau menundanya itu artinya kau selangkah menunda kesuksesanmu”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Berkat dan hidayah dari Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua bapak (Suwito) dan ibu (Ifdaniah) yang selalu suport saya dalam memberikan semangat, doa dan kasih sayang.
2. Keluarga dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan .
3. Lukman Hakim yang selalu membantu dan menyemangatiku.
4. Kedua dosen pembimbing Ibu Bayu Wijyantini, SE, selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Haris Hermawan, SE, MM selaku dosen pembimbing kedua yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terima kasih.
5. Teman-teman terbaikku Mayvidar, Aisyah, Marwah, Ainun, Intan dan Wulan terima kasih buat kerja samanya selama 4 tahun ini.
6. Sahabatku Ika Kustiana yang selalu membantuku dalam segala hal, terima kasih.
7. Seluruh teman-teman KKN dan teman-teman prodi menejemen angkatan 2014 khususnya kelas G Menejemen dan kelas I Manajemen angkatan 2014 yang selalu memberikan motivasi kalian terbaik.
8. Almamater yang selalu aku banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

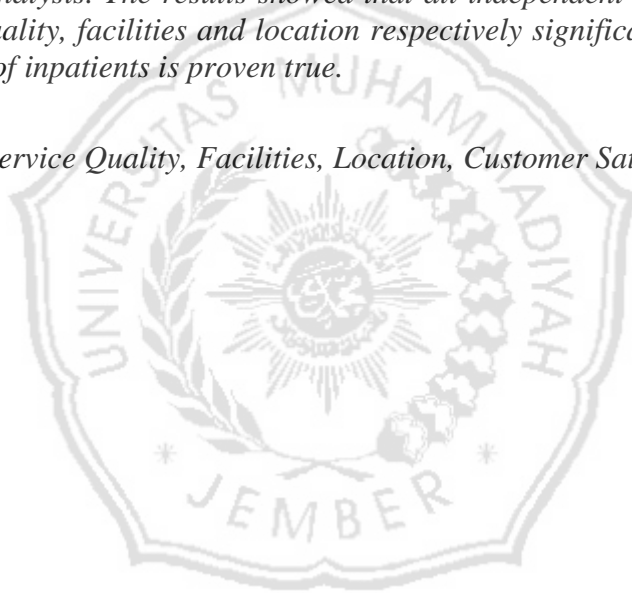
Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ajung Jember bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sudah menjalani rawat inap minimal 1×24 jam. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability* sampling, sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik *accidental* sampling atau sampling kebetulan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada responden, yaitu pasien rawat inap di puskesmas ajung jember sebanyak 80 orang (sampel). Teknik analisis data yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, fasilitas dan lokasi masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah terbukti kebenarannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

*Along with the increasing awareness of the importance of health for the community, and the rapid development of medical technology, it is a demand for quality health services in order to meet basic needs of society. The research entitled *The Influences Of Service Quality, Facilities And Location To Satisfaction Of Inpatient Patient At Puskesmas Ajung Jember Public Health Center* aims to know the influence of service quality, facility and location on partial patient satisfaction. The population in this study were all inpatients who had undergone hospitalization at least 1×24 hours. Sampling technique used is with non probability sampling, while determination of the number of respondents (samples) is done through accidental sampling technique or accidental sampling. The data used in this study is primary data obtained through the distribution of questionnaires on respondents, namely inpatients at Puskesmas Ajung Jember as many as 80 people (sample). Data analysis technique is using multiple linear regression analysis. The results showed that all independent variables consisting of service quality, facilities and location respectively significantly partially to the satisfaction of inpatients is proven true.*

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ajung Jember" guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya dan memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tersayang saya Bpk. Suwito dan Ibu. Ifdaniah, serta adik saya M. Noval Ferdiansyah, tunangan tercinta saya Lukman Hakim, dan semua keluarga saya terimakasih kepada kalian untuk doa, perhatian, kasih dan sayang yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya yang sudah diberikan baik moral maupun material hingga sekarang. Mereka adalah orang-orang yang menjadi alasan utama bagi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, karena kebanggaan mereka adalah kebahagiaan saya.
2. Dr, Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Drs. Anwar, M,Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.

4. Bayu Wijayantini, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Drs. M. Naely Azhad, M.Si, selaku dosen penguji skripsi ini yang telah bersedia memberikan bimbingan, saran dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajaran/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajaran Jurusan Manajemen.
7. Bapak dan Ibu serta staff karyawan PUSKESMAS AJUNG JEMBER yang dengan senang hati membantu penulis dalam mengumpulkan data dan melakukan riset.
8. Sahabat-sahabatku Marwah, Aisyah, Mayidar, Ainun, Wulan, Intan dan teman-teman kelas I dan G. Terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan, dan tak lupa sahabat sejutiku di rumah Ika Kustiana terimakasih sudah senantiasa selalu memberikan semangat dan menghibur saya saat lelah setiap harinya dan selalu menemani suka dan duka dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman fakultas Ekonomi Manajemen terutama kelas Manajemen G dan I angkatan 2014 dan seluruh teman-teman KKN angkatan 2014, terimakasih atas dukungan moral dari kalian semua yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman serta pihak-pihak lainnya yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu-persatu terimakasih atas semua bantuannya selama proses pengerjaan skripsi ini berjalan hingga akhirnya dapat terselesaikan

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Amin.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.



Jember, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.1.Konsep Pemasaran	10
2.1.2.Tujuan Pemasaran.....	11
2.1.3.Pengertian Produk Jasa.....	12
2.1.4.Karakteristik Jasa.....	13
2.2. Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	15
2.3. Fasilitas	18
2.4. Lokasi	20
2.4.1. Strategi Lokasi.....	22
2.5. Kepuasan Konsumen	23
2.5.1. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	23

2.5.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.5.3. Strategi Memuaskan Pelanggan.....	25
2.6. Penelitian Terdahulu.....	27
2.7. Kerangka Konseptual.....	29
2.8. Hipotesis penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel	33
3.1.1. Identifikasi Variabel	33
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	33
3.2. Desain Penelitian	35
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1. Data primer	36
3.3.2. Data Sekunder	36
3.4. Populasi Dan Sampel.....	36
3.4.1. Populasi	36
3.4.2. Sampel	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6. Teknik Pengukuran.....	38
3.7. Analisis Data.....	39
3.7.1. Statistik Deskriptif.....	39
3.7.2. Uji Instrumen Data	39
3.7.2.1. Uji Validitas	39
3.7.2.2. Uji Reliabilitas	39
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.7.3.1. Uji Multikolinearitas.....	40
3.7.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.7.3.3. Uji Normalitas.....	40
3.7.4. Analisis regresi Linier Berganda	41
3.7.5. Uji Hipotesis	42
3.7.6. Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43

4.2. Aspek Personalia Puskesmas Ajung.....	49
4.2.1. Jumlah Tenaga Kerja.....	49
4.2.2. Jam Kerja.....	51
4.3. Hasil Analisis Data.....	51
4.3.1. Statistik Deskriptif.....	51
4.3.1.1. Karakteristik Responden.....	51
4.3.1.2. Analisis Deskriptif Pernyataan Responden.....	52
4.3.2. Uji Instrumen Data.....	62
4.3.2.1. Uji Validitas Data.....	62
4.3.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	63
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.3.1. Uji Multikolinieritas.....	64
4.3.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.3.3.3. Uji Normalitas.....	66
4.3.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	67
4.3.5. Uji Hipotesis.....	69
4.3.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.4. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Fasilitas dan Tenaga Kerja Ajung Jember.....	3
Tabel 1.2 Data Laporan Kunjungan Pasien Rawat Inap	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Program Puskesmas Ajung Jember	43
Tabel 4.2 Data Jumlah Tenaga Kerja tahun 2018 Puskesmas Ajung	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	51
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Layanan	51
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Fasilitas	54
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Lokasi.....	57
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan ...	59
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 4.10 Pengujian Reliabilitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase data kunjungan pasien	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Ajung Jember	45
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	65
Gambar 4.3 Uji Normalitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar Kuisisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuisisioner
- Lampiran 3 : Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Surat Keterangan penelitian

