

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA KLINIK PUSPA MEDIKA JEMBER
(Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
Dan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Edwin Pristiansyah Putra

NIM 16.1041.1088

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

2021

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA KLINIK PUSPA MEDIKA JEMBER
(Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
Dan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Edwin Pristiansyah Putra

NIM 16.1041.1088

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

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edwin Pristiansyah Putra

NIM : 1610411088

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah yang berupa skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK PUSPA MEDIKA JEMBER (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)”** merupakan hasil karya sendiri. Kecuali jika beberapa kutipan substansi yang ada telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun. Serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap di tuntutan secara hukum apabila dikemudian hari terdapat beberapa pihak yang merasa dirugikan atas pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 Januari 2021

Yang menyatakan,



Edwin Pristiansyah Putra

NIM : 16104111088

SKRIPSI



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA KLINIK PUSPA MEDIKA JEMBER
(Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)**

Oleh :

Edwin Pristiansyah Putra

16.1041.1088

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dra. Wenny Murtaliningtyas, M. Si



PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK PUSPA MEDIKA JEMBER (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)


telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Nama : Edwin Pristiansyah Putra
NIM : 1610411088
Hari : Rabu
Tanggal : 27 Januari 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Nurul Oomariah MM
NPK : 06 03 42



Anggota 1,


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP
NPK : 05 09 478

Anggota 2,


Dra. Wenny Murtaliningsas, M. Si
NPK : 84 07 039

Mengesahkan :


Dekan,

Maheni Eka Sari, SE, MM
NPK : 197708112005012001


Ketua Program Studi

Achmad Hasan H. SE, MM
NPK : 0714058604

MOTTO

"Barang siapa belum merasakan pahitnya belajar walau sebentar, maka akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya."

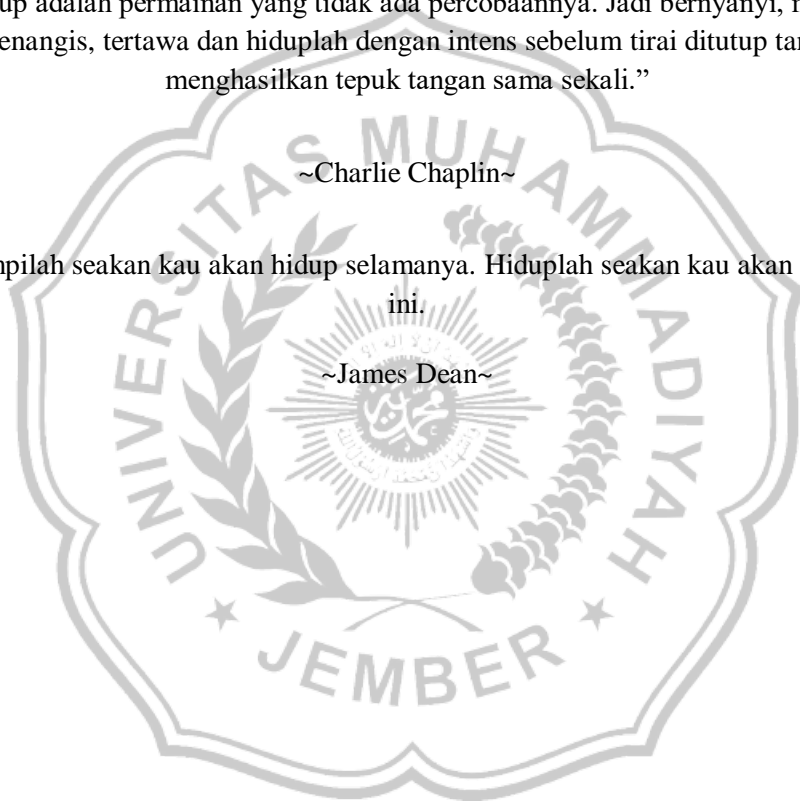
~Imam Syafi'i~

"Hidup adalah permainan yang tidak ada percobaannya. Jadi bernyanyi, menari, menangis, tertawa dan hiduplah dengan intens sebelum tirai ditutup tanpa menghasilkan tepuk tangan sama sekali."

~Charlie Chaplin~

Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini.

~James Dean~



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-ny kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik
2. Terima kasih untuk kedua orang tua saya Ayah dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, nasehat dan dukungan yang tanpa henti serta do'a restu dengan penuh keikhlasan untuk segala usaha mendapatkan sebuah cita-cita ananda.
3. Terima kasih untuk teman-teman TKJ SMKN 2 Jember 2013 Support dan semangat yang tak pernah henti selalu berikan untuk saya, yang selalu ada disaat suka dan duka. Dan selalu mendukung untuk mengerjakan skripsi dan mendapatkan gelar S1.
4. Terima kasih untuk teman-teman Manajemen C 2016 yang telah memberikan Support dan semangat yang selalu mendukung saya untuk mengerjakan skripsi dan mendapatkan gelar S1.
5. Terima kasih untuk temen seperkopian Roby, Femmy, Fatur, Rengga, Aldi, Devi, Neni, Teduh atas Support dan semangat yang selalu mendukung untuk mengerjakan skripsi dan mendapatkan gelar S1.
6. Terima kasih untuk Keluarga KKN 14 SukoJember yang telah memberikan Support dan semangat yang selalu mendukung saya untuk mengerjakan skripsi dan mendapatkan gelar S1.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah meridhoi dan mengaruniakan nikmat yang begitu banyak kepada kita semua sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang berjudul : “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Puspa Medika Jember (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)”. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan semua itu tidak lepas dari kodrat manusia yang mempunyai kesalahan dan kekurangan. Terdapat banyak pihak yang memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan segenap upaya dan bantuan berbagai pihak maka terselesaikanlah skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, M.Pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari SE,MM,. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP Selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Wenny Murtaliningtyas, M. Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya dengan teliti dan sabar dengan memberikan segenap waktu, pemikiran dan nasehatnya yang bermanfaat.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa kuliah.
6. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tentunya ada beberapa ketidaksempurnaan di dalamnya, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki ataupun hal-hal lainnya. Oleh karena itu berbagai saran atau kritik untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diperlukan untuk proses kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan almamater lainnya.

Jember, 2020

Peneliti

Edwin Pristiansyah Putra

NIM : 16.1041.1088



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUDL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.1.1 Konsep Inti Pemasaran	7
2.2 Jasa	7
2.2.1 Pengertian Jasa.....	7
2.2.2 Karakteristik Jasa	8
2.2.3 Kualitas Jasa	8
2.2.4 Mengelola Kualitas Jasa.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan	8
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	10
2.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.4.2 Perilaku Konsumen	12
2.4.3 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	14
2.6 Kerangka Konseptual	17
2.7 Hipotesis	17
BAB III. METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel.....	22
3.4.3 Metode Pengambilan Sampel	22
3.5 Jenis Data	23
3.5.1 Data Primer	22

3.5.2 Data Sekunder	22
3.6 Metode Pengumpulan Data	23
3.7 Uji Instrumen Data.....	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Uji Reliabilitas	24
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	24
3.9 Uji Asumsi Klasik	25
3.9.1 Uji Multikolinieritas	25
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas	25
3.9.3 Uji Normalitas	25
3.10 Pengujian Hipotesis.....	26
3.10.1 Uji Parsial (Uji t)	26
3.10.2 Uji F	26
3.10.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	26
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1 Profil Perusahaan	30
4.1.2 Sejarah Perusahaan	30
4.1.3 Tujuan	30
4.1.4 Visi dan Misi	30
4.1.5 Pelayanan.....	31
4.1.6 Struktur Organisasi	32
4.2 Analisis Data.....	33
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	33
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis K.....	33
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
4.3 Uji Instrumen Data	34
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas	35
4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
4.5 Uji Asumsi Klasik	37
4.5.1 Uji Multikolinieritas.....	37
4.5.2 Uji Heterokedastisitas	37
4.5.3 Uji Normalitas	38
4.6 Pengujian Hipotesis	39
4.6.1 Uji T.....	39
4.6.2 Uji F	40
4.6.3 Uji Determinasi.....	40
4.7 Pembahasan	41

4.7.1 Hasil Pembahasan Bukti Fisik	41
4.7.2 Hasil Pembahasan Keandalan	41
4.7.3 Hasil Pembahasan Daya Tangap	42
4.7.4 Hasil Pembahasan Jaminan	42
4.7.5 Hasil Pembahasan Empati	43

DAFTAR PUSTAKA



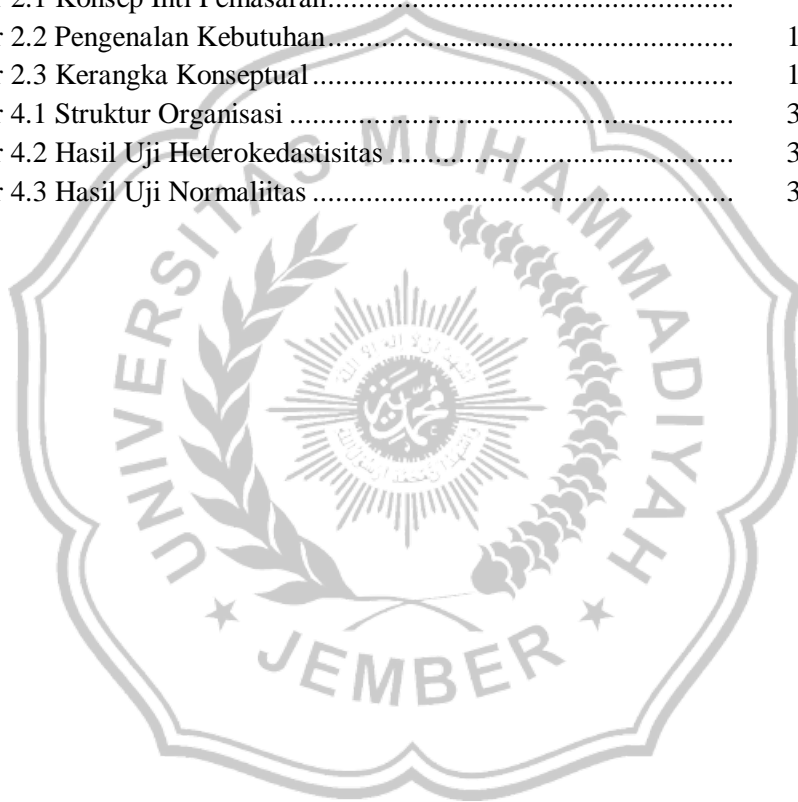
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Lembaga Kesehatan di Kecamatan Silo Kabupaten Jember ..	3
Tabel 1.2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Januari 2019 – Oktober 2019	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.8 Hasil Uji T	39
Tabel 4.9 Hasil Uji F	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi	41



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	7
Gambar 2.2 Pengenalan Kebutuhan.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	38
Gambar 4.3 Hasil Uji Normaliitas	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 7 Tabel R Product Moment, F Tabel dan Distribusi T

Lampiran 8 Dokumentasi

