

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS

PEMBANTU (PUSTU) DESA RIUNG



Disusun Oleh :

DEISI ANANDA PANDNESOLANG

17001224

AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS PEMBANTU (PUSTU) DESA
RIUNG”

Laporan Tugas Akhir Ini telah diajukan pada Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen Administarasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji

Ketua

Anggota

.....

.....

Mengetahui,
Direktur AMA YPK Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.
NIP 197802042005011002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
Nama : Deisi Ananda Pandensolang
NIM : 17001224
Program Studi : Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta Pada:

Hari :
Tanggal :

Mengetahui,
Dosen pembimbing

Endang Hariningsih, S.E., M.Sc.
NIK. 10600105

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Deisi Ananda Pandensolang

NIM : 17001224

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak lain manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengkalaim bahwa ini karya milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta,

Yang membuat pernyataan

Deisi Ananda Pandensolang

MOTTO

*“KARENA MASA DEPAN SANGGUH ADA DAN PENGHARAPAN MU TIDAK
AKAN HILANG”. (AMSAL 23:18)*

*“SETIALAH PADA HAL-HAL KECIL KARENA DARI SITULAH LETAK
KEKUATAN ANDA”. (MOTHER THERESA)*

*“ALLAH KU AKAN MEMENUHI SEGALA KEPELUAN KU MENURUT
KEKAYAAN DAN KEMULIAANYA DALAM KRISTUS YESUS”. (FILIPI 4:19)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat dan perlindungan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Terima kasih banyak untuk kasih sayang, doa, motivasi, materi dan dukungannya dari Papa, Mama , Adik Deisal, dan Adik Delova, sekali lagi Terima Kasih Kepada Keluarga Besar Saya yang ada di Sulawesi Utara.
3. Terima kasih untuk yang terkasih kepada Kak Adryan, Kak Rere, Kak Regar , Kak Gil, Kak lisa, Kak Christin, Kak Priska, Kak Christian, Kak ivana dan Kak Nuel selalu mendukung penulis
4. Terimakasih untuk Ade Rara, Ade Tasya, Ade Legina, Ade Grasela, yang memberikan dukungan dan semangat untuk penulis.
5. Terima kasih banyak untuk Dosen Pembimbing Ibu Endang Hariningsih, S.E., M.Sc. yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya untuk saya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Terima kasih untuk Puskesmas Pambantu (PUSTU) Desa Riung.
7. Yang terakhir Terima Kasih untuk Almamater AMA YPK Yogyakarta yang selama 3 Tahun ini Membimbing, mendidik dan mengajarkan kami dari yang tidak saya ketahui sampai saya ketahui. Terima kasih buat semua pelajaran dan kenangan selama 3 tahun ini

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (T.A), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung”. Tugas Akhir (T.A) ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh pendidikan pada program studi Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak akan dapat penulis selesaikan dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M selaku direktur AMA YPK Yogyakarta
2. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M selaku pembantu direktur 1 AMA YPK Yogyakarta
3. Ibu Indri Hastuti Listyawati, S.H., M.M. selaku pembantu direktur 2 AMA YPK Yogyakarta
4. Ibu Endang Hariningsih, S.E., M.Sc. selaku pembantu direktur 3 AMA YPK Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan baik moral maupun material dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman AMA YPK yang telah memberi dukungan.
7. Teman-teman BEST JOGJA yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.

8. Semua teman – teman dan sahabat serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir (T.A) ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun para pembaca guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam penyusunan Tugas Akhir (T.A).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kualitas Pelayanan.....	9
1. Pengertian Kualitas	9
2. Pengertian Pelayanan	10
3. Pengerian Kualitas Pelayanan.....	11
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
5. Indikator Kualitas Pelayanan	16
B. Kepuasan Pasien	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2. Pengukuran Kepuasan Pleanggan	19
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
C. Penelitian Terdahulu	20
D. Hipotesis Penelitian	22
E. Model Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	26
D. Teknik Pengambilan Sampel	27
E. Sumber Data.....	28
1. Data Primer	28
2. Data Sekunder	28
F. Tehnik Pengumpulan Data.....	29
1. Wawancara.....	29
2. Kuesioner	30
3. Studi Pustaka.....	30
G. Definisi Operasional Variabel.....	30
1. Operasional Variabel	30
a. Variabel Terikat	30
b. Variabel Bebas	30
H. Uji Instrumen Penelitian	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34
I. Analisis Data dan Hipotesis	34
1. Uji Regresi Linier Berganda	35
2. Uji Koefisien Determinan (R Square).....	35
3. Uji t	36
4. Uji F	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Analisis Hasil Penelitian	38
1. Karakteristik Responden	38
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
b. Karakteristik Responden BerdasarkanUsia	39

c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
2.	Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	42
a.	Hasil Uji Validitas	42
b.	Hasil Uji Reliabilitas	43
3.	Hasil Analisis Data.....	44
a.	Hasil Regresi Linier Berganda	44
b.	Uji Koefisien Kolerasi (R).....	45
c.	Uji Koefisien Deerminasi(R^2).....	46
4.	Hasil Uji Hipotesis	47
a.	Uji t.....	47
b.	Uji F.....	49
B.	Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....		54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien yang berobat.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.8 Hasil Uji R	46
Tabel 4.9 Hasil Uji R <i>Square</i>	46
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Penelitian	24
-----------------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) desa riung. yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu : (1) apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung, (2) apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung, (3) apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung, (4) apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung, (5) apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung, (6) apakah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dan populasi dalam penelitian ini adalah pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 56 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, koesioner dan studi pustaka, variabel dalam penelitian ini ada variabel independent dan variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, sedangkan pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Penguji hipotesis menggunakan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa : kualitas pelayanan yang terdiri dari (1) *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (2) *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (3) *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (4) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (5) *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan (6) secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri dari (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*,) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Riung.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pasien berobat*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Faktor biaya periksa dan obat yang lebih murah, serta lokasinya mudah dijangkau (berada di tiap desa, kelurahan maupun kecamatan) merupakan alasan utama masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat berobat.

Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau, dalam wilayah kerja kecamatan dan kabupaten (Notoatmodjo, 2007). Pengertian Puskesmas menurut pedoman kerja Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medical. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi

pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, Ziethmal, Berry (dalam Tjiptono, 2002) mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap yang mana dapat di gunakan oleh para pelanggan sebagai kriteria-kriteria dalam penilaian kinerja perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti lanagsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai jenis usaha yang diteliti kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa prodik atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas di perlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dan tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan

masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang pasien rasakan dengan harapan yang pasien inginkan hendak berobat. Jika pasien merasa puas, ini sangat mempengaruhi sebuah tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya pada mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Hal ini akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra

puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya puskesmas untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung yang berdiri sejak tahun 2006 menjadi pusat kesehatan yang ada di Desa Riung selain tempat Praktik Bidan Desa. Puskesmas Pembantu ini selalu berupaya menerapkan standar pelayanan minimal yang merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Pembantu Desa Riung kepada pasien merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang ada di Desa Riung.

Berikut ini disajikan data jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 (Januari hingga April).

Tabel 1.1
Jumlah Pasien yang berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU)
Desa Riung

Tahun	Jumlah Pasien
2018	134
2019	103
2020 (Januari hingga April)	56
Total	293

Kualitas pelayanan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung berdasarkan hasil observasi diketahui masih kekurangan petugas kesehatan, keterbatasan fasilitas kesehatan seperti timbangan bayi baru lahir dan timbangan untuk orang dewasa serta stok obat-obatan yang terbatas. Di dukung hasil wawancara dengan 5 pasien, 2 pasien menyatakan puas dan 3 pasien menyatakan belum puas dengan pelayanan kesehatan. Mengingat pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan kesehatan di PUSTU Desa Riung, oleh sebab itu Puskemas Pembantu (PUSTU) Desa Riung perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai. Sehingga dalam hal ini dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, Penulis merumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung ?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung ?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung ?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung ?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung ?
6. Apakah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan Pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari kegiatan penelitian ini antara lain:

1. Bagi PUSTU Desa Riung

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung khususnya mengenai

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.

2. Bagi Masyarakat Desa Riung

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PUSTU, sehingga masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PUSTU dan memperoleh kepuasan.

3. Bagi AMA YPK

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dapat menambah koleksi kepustakaan Akademi Manajemen Administrasi YPK sehingga dapat digunakan sebagai perkembangan ilmu manajemen administras.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya.

Haizer dan Render (2001) mengemukakan bahwa kualitas adalah loyalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang tampak jelas maupun tersembunyi. Kualitas juga diartikan bagi para penyedia jasa sebagai sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (Supranto, 2001).

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah. Sinambela mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu

memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) (Sinambela, 2006).

Menurut Tjiptono (2005) pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin, diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan sesuatu secara benar dengan semenjak awak
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) Pelayanan diartikan sebagai usaha melayani orang lain. Menurut Supranto (2001) pelayanan merupakan kinerja penampilan, tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kotler (2004) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap bagian atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Scheneider dan White (2004) kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industry jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan. Sedangkan menurut Parasuraman dan Zeitham (2004) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan konsumen.

Gronroose (2007) menyatakan kualitas pelayanan meliputi kualitas fungsi, kualitas teknis, kualitas output dan reputasi perusahaan. Kualitas fungsi menekankan bagaimana pelayanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan *service mindedness*. Sedangkan kualitas teknis kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketetapan waktu, kecepatan layanan dan

estetika output. Reputasi perusahaan dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah setiap saat dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serata standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat

kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standar profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Landasan teori yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah teori yang diciptakan Mc Kevit David (2006) menetapkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pertimbangan peneliti menggunakan teori Mc Kevit David karena yang bersangkutan adalah ahli administrasi public sehingga cocok dipakai dan sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan khususnya di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (bukti langsung)

Pelayanan yang berkualitas apabila ada bukti langsung pelayanan itu, misalnya pelayanan jasa kesehatan ada gedungnya, dokternya, perawatnya, dan obat-obatan. Adanya bukti langsung pelayanan yang diberikan tidak birokratis (berbelit-belit), tidak melelahkan, serta menagani masalah dengan mudah akan dapat menciptakan citra positif. Bukti langsung pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dari mutu pelayanan kesehatan, karena dengan bukti langsung akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Dimensi *tangible* merupakan hal yang sangat penting dari mutu pelayanan kesehatan, karena akan mempengaruhi hasil pelayanan, terutama sumber daya petugas pelayanan yang paling

terdepan/dekat kepada klien. Pelayanan yang berbelit-belit dan sulit dihadapi para pelanggan membuat mereka tidak puas. Dengan cara memberikan bukti langsung pelayanan kesehatan dapat ditigkatkan nilainya. Pelayanan yang kurang baik, disamping menyebabkan risiko yang tidak perlu terjadi dan kurang nyamannya pelanggan, serta melelahkan akan membuat pelanggan kecewa.

b. *Reliability* (kehadalan)

Kemampuan dan kehandalan petugas puskesmas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta masyarakat. Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Kemampuan untuk memnuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan serta dipertanggungjawabkan, terhandal atau tidak melenceng dari apa yang dijanjikan, akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun tidak cacat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Petugas yang tanggap serta memberikan perhatian dengan suasana yang bersahabat, serta berusaha mengetahui keinginan pelanggan, akan membuat mereka dihargai dan dihormati. Petugas harus dapat merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha

mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan, dan kebutuhan pelanggan.

d. *Assurance* (jaminan)

Adanya rasa nyaman ketika masyarakat menerima layanan dari pemerintah, pelayanan yang disediakan pemerintah membuat masyarakat merasa aman dan tidak was-was atau ragu-ragu ketika mereka menerima layanan tersebut. Dengan adanya layanan yang diterima pelanggan akan merasa dirinya terlindungi dalam pelaksanaan aktivitasnya. Kerena itu petugas yang memberikan pelayanan harus berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Petugas pelayanan kesehatan tentu harus memiliki pengetahuan atau wawasan dalam memberikan layanan agar dapat menimbulkan keyakinan pengguna jasa pelayanan. Adanya kepastian keamanan seperti kepastian petugas, kepastian/kejelasan informasi pelayanan dan kepastian/ ketetapan waktu pelayanan, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

e. *Empahty* (empati)

Kepedulian dan kemampuan untuk meperhatikan pelanggan menjadi kunci dalam pelayanan, pemimpin organisasi pelayanan diharapkan memiliki kemampuan untuk mengajak para anggota organisasinya memberikan perhatian kepada pasien. Dalam kegiatan ini sebenarnya dapat tercermin pad acara-cara pemimpin

tersebut memimpin anggota organisasinya. Perhatian orang diberikan oleh pemimpin organisasi terhadap anggota organisasi itu terhadap pelanggannya (masyarakat berobat).

5. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithamel (1990) dalam Hardiansyah (2011) masing-masing unsur menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Indikator dari *tangible* (bukti langsung) adalah sebagai berikut:
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani konsumen
 - 2) Kenyamanan tempat melaukan pelayanan
 - 3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - 4) Kemudahan proses akses layanan
 - 5) Penggunaan alat bantu dalam layanan.
- b. Indikator dari *reliability* (kehandalan) adalah sebagai berikut:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Indikator dari *responsiveness* (daya tanggap) adalah sebagai berikut:
 - 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - 3) Petugas melakukan pelayanan yang cermat
 - 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Indikator dari *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut:
- 1) Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Indikator dari *empathy* (empati) adalah sebagai berikut:
- 1) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - 2) Petugas melayani dengan sopan santun
 - 3) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

B. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005).

Menurut Tjipyono (2008), kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk atau jasa relative bagus atau jelek, atau apakah produk atau jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaiannya.

Press (2002) mendefinifikan bahwa kepuasan pasien adalah sesuainya harapan pasien dengan perlakuan yang diterimanya selama dalam perawatan. Kepuasan pasien tercipta dari pengalaman pasien

dimasa lalu, dimana saat pasien berkunjung ke puskesmas dan merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien tersebut.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu puskesmas atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (William & Steiber, 1996).

Jika ditarik kesimpulan definisi konsep kepuasan pelanggan yang dikemukakan para ahli adalah tercapainya harapan/ keinginan pasien ketika menerima layanan yang berkualitas dari penyedia layanan dalam hal ini Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pasien maka kepuasan tidak tercapai. Karena itu kepuasan pasien merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan, dari pasien dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pengobatan dan kesetiaan yang berlanjut. Artinya pasien akan datang kembali jika pelayanan itu bermutu.

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien menurut Kotler, (2009) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: Sistem keluhan dan saran, *Ghost Shopping*, *Lost Customer Analysis*, Survei Kepuasan Pelanggan. Sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan berupa kotak saran yang diletakan tempat strategis (sering dilewati pelanggan) .

Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbalan balik dan tidak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah bersusah payah “berpikir” (menyumbang ide) kepada perusahaan.

b. *ghost shopping* (Simulasi Pelayanan)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk atau jasa perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk atau jasa perusahaan tersebut.

c. *Lost Customer Analysis* (Penyempurnaan Pelayanan)

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan metode survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

3. Indikator Kepuasan Pelanggan atau Pasien

Menurut Tryhaji (2014) indikator kepuasan pelanggan adalah:

- a. Pelayanan sesuai dengan harapan
- b. Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain
- c. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan
- d. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka menyusun penelitian ini. Kegunaan dari penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1
Penelitian Sebebumnya

No	Nama	Judul	Variable	Hasil
1	Syarif 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi	(X1) Bukti fisik, (X2) kehandalan,, (X3) daya tanggap, (X4) Jaminan, (X5) Empati (Y) Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan dari Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan
2	Eka 2008	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar	(X2) Bukti fisik, (X2) Kehandalan (X3) Daya tanggap (X4) Jaminan (X5) Empati (X6) Harga (Y) Kepuasan Pasien	Hasil menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada pengaruh yang signifikan antara bukti langsung(X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien telah terbukti.
3	Ferdiana (2006)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung- Jakarta	(X1) Bukti Fisik (X2) Kehandalan (X3) Daya tanggap (X4) Jaminan (X5) Empati (Y) Kepuasan Penumpang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel <i>tangible</i> (bukti fisik), dan <i>responsiveness</i> (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Arikunto (2002) adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai bukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis ini merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya menggunakan hipotesis sebagai berikut:

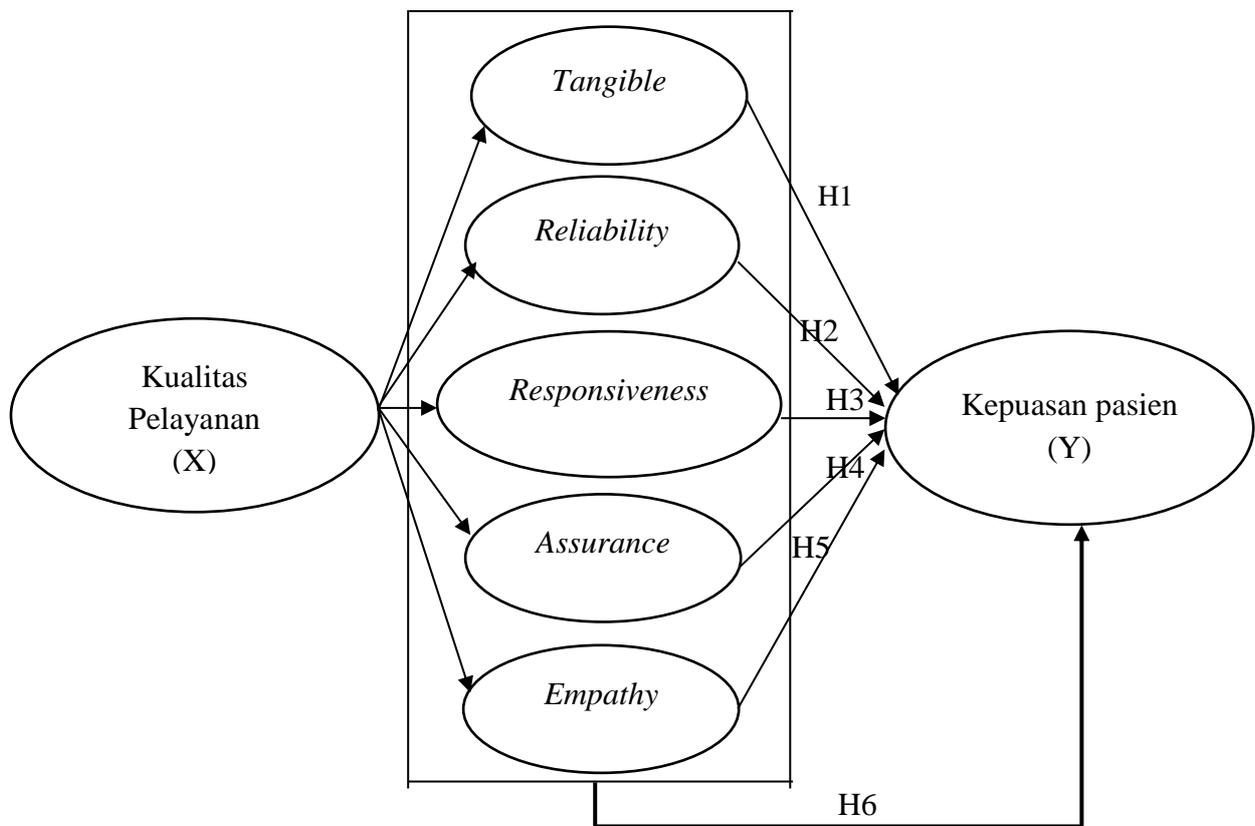
- H1: Dimensi *Tangibles* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di PUSTU Desa Riung.
- H2: Dimensi *Reliability* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di PUSTU Desa Riung.
- H3: Dimensi *Responsiveness* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di PUSTU Desa Riung.
- H4: Dimensi *Assurance* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di PUSTU Desa Riung.
- H5: Dimensi *Empathy* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di PUSTU Desa Riung.
- H6: Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* dari kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di PUSTU Desa Riung.

E. Model Penelitian

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya

relative juga harapan dan intepretasi pelanggan berbeda-beda pula. Tetapi secara empiris kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Jika PUSTU Desa Riung mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan pasien lebih mudah diwujudkan dengan kata lain harapan konsumen merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun pada saat berobat (Kotler, 2007)

Pasien PUSTU Desa Riung dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Secara sistematis model penelitian dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penulis melakukan penelitian yaitu di Puskesmas Pembatu (PUSTU) Desa Riung, yang beralamat di Jl. Trans Karakelang, Kecamatan Tampan Amma, Kabupaten Kepulauan Talaud, Sulawesi Utara.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012), menyimpulkan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafah positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Untuk mempermudah dalam melakukan analisis digunakan program *SPSS*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas subjek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien atau masyarakat yang datang ke Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung dari tahun 2018 hingga bulan April 2020 baik pasien yang datang berobat, maupun pasien yang datang hanya ingin konsultasi tentang kesehatan. Yaitu sebanyak 280

2. Sampel

Sugiyono, (2016), menyatakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Ukuran sampel merupakan suatu langkah awal untuk menentukan besarnya sampel yang diambil untuk melaksanakan suatu penelitian. Besarnya sampel dapat ditentukan melalui statistik atau deskriptif. Pengambilan sampel ini dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel terpilih adalah 56 responden, pasien yang datang berobat maupun pasien yang datang hanya untuk konsultasi masalah kesehatan mulai dari bulan Januari s/d April 2020 yang memiliki kriteria tertentu yang mendukung penelitian.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kejadian kebetulan artinya siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini (Sugiyono, 2004). Cara penyebaran kuesioner dilakukan dengan mendatangi konsumen yang berobat maupun yang data untuk konsultasi masalah kesehatan di PUSTU Desa Riung untuk bisa mendapatkan sampel sebanyak 56 responden. Kuesioner akan dibagikan hanya kepada yang datang berobat maupun yang datang untuk konsultasi masalah kesehatan di PUSTU Desa Riung. Dalam pelaksanaan penyebaran kuesioner apabila sudah mencapai 56 kuesioner yang isi secara lengkap, maka penyebaran kuesioner akan dihentikan. Akan tetapi pada dalam penelitian ini menggunakan obyek yang dituju pada masyarakat sekitar Desa Riung yang pernah datang berobat maupun yang datang untuk konsultasi masalah kesehatan di PUSTU Desa Riung. Penyebaran kuesioner tidak serta merta dilakukan di PUSTU Desa Riung dengan melihat daftar nama pasien yang datang berobat empat bulan terakhir mulai dari Januari s/d April kemudian mengunjungi rumah sesuai dengan data yang ada di PUSTU Desa Riung.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Dalam melakukan sebuah penelitian, umumnya menggunakan data-data valid dan akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal (Sugiono, 2010).

Data primer didapatkan melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Manfaat utama dari data primer adalah bahwa unsur-unsur kebohongan tertutup oleh sumber fenomena. Oleh karena itu, data primer lebih mencerminkan kebenaran yang terlihat. Data primer untuk penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban responden, yaitu pelanggan pada PUSTU Desa Riung yang telah mengisi kuesioner, diwawancarai dan dari hasil observasi (pengamatan).

2. Data Sekunder

Selain data primer, didalam penelitian juga menggunakan data sekunder sebagai metode pengumpulan data. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui

media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data yang telah ada, selanjutnya dilakukan proses analisa dan interpretasi terhadap data-data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.

Manfaat dari data sekunder adalah lebih meminimalkan biaya dan waktu, mengklasifikasikan permasalahan dan menciptakan tolak ukur untuk mengevaluasi data primer dan dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Jika informasi telah ada, pengeluaran uang dan pengorbanan waktu dapat dihindari dengan menggunakan data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku catatan gambaran umum PUSTU Desa Riung, jurnal, penelitian terdahulu, literatur teori dan website mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (angket)

Teknik pengumpulan data yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan mengacu pada variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan informasi dari para responden. Teknik ini digunakan untuk mengambil data primer.

2. Observasi (pengamatan)

Yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis terhadap objek penelitian guna memperoleh bahan dan data yang diperlukan.

3. Interview (Wawancara)

Yaitu dengan mengadakan wawancara dengan beberapa responden yang berkaitan dengan penelitian.

G. Definisi Operasional Variabel

1. Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.

a. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

b. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien
Puskesmas Pembantu.

No	Variabel	Konsep	Indikator
1.	<i>Tangible</i>	Kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan karyawan.	a. Fisik/ gedung pelayanan b. Petugas c. Peralatan d. Sarana dan prasarana pendukung
2.	<i>Reliability</i>	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	a. Kecepatan memberikan pelayanan b. Ketetapan menerbitkan surat rujukan c. Kemampuan mengoperasikan peralatan
3.	<i>Responsiveness</i>	Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.	a. Pelayanan yang bersahabat b. Penyampaian informasi yang baik c. Mendengarkan keluhan pasien d. Penuh perhatian

4	<i>Assurance</i>	Pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan keamanan b. Sopan santun ketika melayani c. Memiliki kompetensi ketika melayani
5.	<i>Empathy</i>	Pengetahuan dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudiaan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keramahan/ kesopanan melayani pasien b. Peduli kepada pasien c. Kesabaran melayani pasien d. Kemampuan menyelesaikan keluhan pasien
6.	Kepuasan Pasien	Adanya rasa puas yang dirasakan konsumen terhadap jasa yang sudah di terima	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai dengan harapan 2. Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain 3. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan 4. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut.

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validasi menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur pengukur itu mengukur data yang ingin diukur. Uji validasi digunakan oleh peneliti untuk mengukur data yang telah didapat setelah penelitian yang merupakan data yang valid dengan alat digunakan yaitu kuesioner.

Jika instrument itu valid, maka kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrument atau bahan tes dinyatakan valid atau dianggap memenuhi syarat, jika harga koefisien r hitung $>0,30$ (Sugiyono, 2005), dalam menentukan validitas suatu koseioner berikut:

- a. Sebuah instrument pengukur dapat dikatakan valid jika instrument tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran.
- b. Pengertian validitas adalah sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.
- c. Validitas suatu instrument dinyatakan dalam nilai-nilai hasil analisis skor tiap butir terhadap totalnya. Apabila nilai skor totalnya menunjukkan positif berarti butir tersebut menunjukkan korelasi yang valid pada taraf signifikan 5% (0,05).

Pengujian validitas menggunakan bantuan program *SPSS*

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel (Situmorang *et al*, 2007). Uji reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi dari jawaban-jawaban responden yang terdapat kuesioner. Uji ini dilakukan setelah uji validitas dan yang diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60.

I. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data kuantitatif menggunakan statistik. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat berupa tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart* (diagram lingkaran), dan piktogram. Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program *SPSS V.25*. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda (Husein 2000)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (kepuasan Konsumen)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X1 = Tangible

X2 = Reliability

X3 = Responsiveness

X4 = Assurance

X5 = Empathy

e = Standar error

2. Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Bila koefisien determinasi (*R Square*) = 0, berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh sama sekali (=

0%) terhadap variabel tidak bebas. Sebaliknya jika koefisien determinasi (*R Square*) = 1, berarti variabel tidak bebas 100% dipengaruhi oleh variabel bebas. Karena letak (*R Square*) berada dalam selang (interval) antara 0 dan 1, secara aljabar dinyatakan $0 \leq (\text{R Square}) \leq 1$, secara sederhana merupakan suatu ukuran kemajuan ditinjau dari sudut pengurangan kesalahan total (total error). (*R Square*) menunjukkan pengurangan atas kesalahan total ketika diplot sebuah garis regresi. Analisis- analisis diatas akan dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program statistik *SPSS* Versi 25.

3. Uji t (uji parsial atau uji secara individu)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independent yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pasien secara parsial. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan program *SPSS* V.25 dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 5%.

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.

4. Uji F (uji simultan atau uji secara serempak)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011) Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa semua variabel independen yang dimasukkan dalam model tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, sedangkan Hipotesis alternative (H_a) menyatakan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F (uji serempak) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (5%).

Hal ini berarti bahwa suatu variabel independen secara simultan tidak ada pengaruh terhadap variabel dependen.

- b. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$ (5%).

Hal ini berarti bahwa suatu variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui koesioner yang diberikan kepada pasien Puskesmas Pembantu Desa Riung sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pasien. Deskripsi karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 56 orang responden, dimana dari 56 kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itu akan disajikan deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, jenis

kelamin sering kali memberikan arti akan kekuatan fisik seseorang. Gambaran umum mengenai pasien Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	27	48,2%
2	Perempuan	29	51,8%
3	Total	56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Dilihat dari jenis kelamin responden diatas, dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 29 responden atau 51,8% dan sisanya adalah Laki-laki dengan jumlah 27 responden atau 48,2%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan tertentu pada diri seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 4 kategori yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	17-23 tahun	24	42,9%
2	24-30 tahun	9	16,1%
3	31-37 tahun	8	14,3%
4	38-44 tahun	6	10,7%
5	45-51 tahun	7	12,5%
6	>52	2	3,6
Total		56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden yang ada, responden yang berusia 17-23 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 24 orang (42,9%), diikuti dengan responden berusia antara 24-30 tahun dengan jumlah 9 orang (16,1%) diikuti responden yang berusia antara 31-37 tahun berjumlah 8 orang (14,3%), kemudian responden berusia antara 38-44 tahun dengan jumlah 6 orang (10,7%), dan responden berusia antara 45-51 tahun dengan jumlah 7 orang (12,5%) sedangkan responden yang paling sedikit berusia >52 tahun hanya 2 orang (3,6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh kalangan yang berusia antara 17-23 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan. Gambaran umum

mengenai pengunjung pengguna jasa Puskesmas Barabaraya berdasarkan kelompok pendidikan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	9	16,1%
2	SMP	2	3,6%
3	SMA	24	42,9%
4	DIPLOMA	4	7,1%
5	S1	17	30,4%
Total		56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, yaitu persentase responden menurut pendidikan terakhir, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien dari kalangan yang berpendidikan SMA sebanyak 24 orang atau sebesar 42,9%, kemudian dari kalangan S1 sebanyak 17 orang atau sebesar 30,4%, diikuti yang berpendidikan SD sebanyak 9 atau sebesar 16,1%, DIPLOMA sebanyak 4 orang atau sebesar 7,1%, dan SMP sebanyak 2 orang atau sebesar 3,6%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mencerminkan status sosial. Gambaran umum mengenai pasien di Puskesmas Pembantu Desa Riung berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	IRT	11	19,6%
2	Mahasiswa	6	10,7%
3	Pelajar	15	26,8%
4	Perawat	5	8,9%
5	Petani	9	16,1%
6	PNS	10	17,9%
Total		56	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, yaitu persentase responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Puskesmas Pembantu Desa Riung memiliki pekerjaan sebagai Pelajar 26,8%, IRT 19,6%, PNS 7,9% Petani 16,1% Mahasiswa 10,7% dan Perawat 8,9%.

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu item pernyataan (instrumen) dari variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *emphaty* (X_5) dan kepuasan Pasien Berobat (Y). Pengolahan data menggunakan *statistik SPSS versi 25 for windows* Uji Validitas yang dilakukan menggunakan rumus *product momen* dengan *Pearson Correlation* Berikut adalah hasil uji validitas variabel terkait:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Ket.
Tangible X1	X1.1	0,807	0,000	Valid
	X1.2	0,847	0,000	Valid
	X1.3	0,851	0,000	Valid
Reliability X2	X2.1	0,700	0,000	Valid
	X2.2	0,834	0,000	Valid
	X2.3	0,823	0,000	Valid
Responsiveness X3	X3.1	0,847	0,000	Valid
	X3.2	0,787	0,000	Valid
	X3.3	0,755	0,000	Valid
Assurance X4	X4.1	0,804	0,000	Valid
	X4.2	0,857	0,000	Valid
	X4.3	0,863	0,000	Valid
Empathy X5	X5.1	0,763	0,000	Valid
	X5.2	0,806	0,000	Valid
	X5.3	0,853	0,000	Valid
Kepuasan Pasien Y	Y.1	0,777	0,000	Valid
	Y.2	0,778	0,000	Valid
	Y.3	0,887	0,020	Valid
	Y.4	0,810	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) dan Kepuasan Pasien (Y) dapat dinyatakan valid, karena nilai signifikannya $< 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Prosedur pengujian reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien reliabilitas alpha. Data untuk menghitung koefisien reliabilitas alpha diperoleh melalui penyajian satu bentuk skala yang dikenakan hanya sekali saja pada

sekelompok responden (*single-trial administration*). Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien alpha dari Cronbach. Teknik koefisien alpha untuk menguji reliabilitas alat ukur dihitung dengan bantuan program *SPSS* version 25.0 for windows. Dari semua pertanyaan dalam kuisisioner diperoleh semua pertanyaan reliabel dengan standar *Cronbach Alpha* yang digunakan adalah 0,60.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Kesimpulan	Keterangan
Tangible (X1)	0,780	> 0,6	Reliabel
Reliability (X2)	0,692	> 0,6	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,710	> 0,6	Reliabel
Assurance (X4)	0,791	> 0,6	Reliabel
Empathy (X5)	0,788	> 0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,830	> 0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2020

3. Hasil Uji Analisis Data

a. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat Kepuasan Pasien Berobat (Y) maupun Variabel bebas *tangible* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄) dan *emphaty* (X₅) yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS* version 25 for windows, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0.770	0.919		-0.838	0.406
	Total_X1	0.083	0.145	0.064	0.574	0.569
	Total_X2	0.097	0.051	0.066	1.886	0.065
	Total_X3	0.054	0.046	0.038	1.172	0.247
	Total_X4	1.188	0.146	0.913	8.165	0.000
	Total_X5	0.002	0.045	0.002	0.050	0.960

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) dan Kepuasan Konsumen (Y) adalah 0,083, 0,097, 0,054, 1,188, dan 0,002 Dengan demikian persamaan regresinya adalah sebagai berikut : $Y = -0,770 + 0,083 + 0,097 + 0,054 + 1,188 + 0,002$ artinya apabila nilai koefisien Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) dinaikan maka nilai Kepuasan Konsumen juga akan meningkat atau cenderung meningkat.

b. Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif. Hasil uji R dalam peneliti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji R

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	0.949	0.944	0.552

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan pada tabel di atas bahwa (R) memiliki nilai 0.974 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan positif. Dengan demikian, semakin variabel independen Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) maka variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) akan semakin tinggi pula.

c. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada R Square dan dinyatakan dalam persentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10 Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	0.949	0.944	0.552

Sumber: Data Primer diolah 2020

Nilai R Square sebesar 0,949 yang artinya variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) mampu menjelaskan kepuasan pasien pada

Puskesmas Pembantu Desa Riung sebesar 94,9% sementara sisanya sebesar 05,1% (100% - 26,3%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara sendiri-sendiri variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS version 25.0 for windows maka didapat hasil uji t (Parsial), yang hasilnya dirangkumkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Uji t

Model	T	Sig.
Constant	-0,838	0,406
Tangible	0,574	0,569
Reliability	1,886	0,065
Responsiveness	1,172	0,247
Assurance	8,165	0,000
Empahty	0,50	0,960

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas hasil uji t dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1). Uji t pada variabel *tangible* (X_1) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,569. Maka tingkat signifikan pada variabel *tangible* (X_1) lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *tangible* (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

- 2) Uji t pada variabel *reliability* (X_2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,065. Maka tingkat signifikan pada variabel *reliability* (X_2) lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *reliability* (X_2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
- 3) Uji t pada variabel *responsiveness* (X_3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,247. Maka tingkat signifikan pada variabel *responsiveness* X_3 kurang dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *responsiveness* (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
- 4) Uji t pada variabel *assurance* (X_4) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka tingkat signifikan pada variabel *assurance* (X_4) lebih dari 0,05 (Sig < 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *assurance* (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
- 5) Uji t pada variabel *empathy* (X_5) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,960. Maka tingkat signifikan pada variabel *empathy* (X_5) lebih dari 0,05 (Sig > 5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *empathy* (X_5) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

b. Uji F

Hasil uji F digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh semua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan uji F (secara simultan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	285.628	5	57.126	187.556	.000 ^b
Residual	15.229	50	0.305		
Total	300.857	55			

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan pada tabel 4.12 di atas diperoleh F hitung sebesar 187,556 dengan tingkat signifikan < 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0,000 yang berarti bahwa pengujian signifikan pada taraf 5%. Hal ini membuktikan bahwa variabel bebas kepuasan konsumen yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) secara serentak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) didukung oleh hasil penelitian atau hipotesis keenam (H6) diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara serentak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Puskesmas Pembantu Desa Riung.

B. Pembahasan .

Berdasarkan hasil uji validitas, baik pertanyaan untuk variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) memiliki nilai positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien berobat (Y). semua item valid dan dapat digunakan untuk instrument atau alat ukur penelitian karena nilai signifikan sebesar $<5\%$.

Berdasarkan uji reliabilitas, menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut dinyatakan *reliabel* karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0,6 dengan demikian semua item pernyataan dikatakan *reliabel*.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diketahui bahwa semua koefisien regresi variabel indenpenden *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) memiliki nilai positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien berobat (Y) adalah 0,083, 0,097, 0,054, 1,188, dan 0,002 Dengan demikian persamaan regresinya adalah sebagai berikut : $Y = -0,770 + 0,083 + 0,097 + 0,054 + 1,188 + 0,002$ artinya apabila nilai koefisien Kepuasan pasien yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) dinaikan maka nilai Kepuasan Konsumen juga akan meningkat atau cenderung meningkat.

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *tangible* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,569 dimana nilai tersebut $> 0,05$. Dengan demikian nilai hipotesis H_1 dalam penelitian ini ditolak, dimana variabel *tangible* secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

Kepuasan Konsumen di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Syarif (2016), Eka (2008), Ferdiana (2006). Menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *reliability* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,065 dimana nilai tersebut $> 0,05$. Dengan demikian nilai hipotesis H_2 dalam penelitian ini ditolak, dimana variabel *reliability* secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Syarif (2016), Eka (2008), Ferdiana (2006). Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *responsiveness* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,247 dimana nilai tersebut $> 0,05$. Dengan demikian nilai hipotesis H_3 dalam penelitian ini ditolak, dimana variabel *responsiveness* secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Syarif (2016), Eka (2008), Ferdiana (2006). Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji t (parsial) untuk variabel *assurance* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$. Dengan demikian nilai hipotesis H_4 dalam penelitian ini diterima, dimana variabel

assurance secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Syarif (2016), Eka (2008), Ferdiana (2006). hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pemeriksaan kesehatan serta memberikan rasa aman dan nyaman jika konsumen datang berobat.

Berdasarkan Uji t (parsial) untuk variabel *emphaty* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,960 dimana nilai tersebut $> 0,05$. Dengan demikian nilai hipotesis keempat H_5 dalam penelitian ini ditolak, dimana variabel *emphaty* secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung. Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Syarif (2016), Eka (2008), Ferdiana (2006). Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan Uji F, dapat diketahui bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel independen dapat berpengaruh secara serentak dan signifikan terhadap variabel dependen apabila memiliki nilai $< 0,05$. Dalam penelitian ini diketahui hasil dari uji F variabel Kualitas Konsumen yang terdiri dari *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) yaitu sebesar 0,000 atau $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen (*tangible* (X_1),

reliability (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) jika diterapkan secara bersama-sama dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0.974. Nilai tersebut berarti bahwa (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5)) berhubungan kuat dan memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan hasil Uji Determinasi (*R square*) menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,949. Nilai tersebut berarti bahwa sebesar 94,9% Kepuasan Konsumen (Y) di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung dipengaruhi oleh (*tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5)) Sedangkan sisanya 05,1% di pengaruhi oleh variabel lain. Kepuasan pasien dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan (Kotler, 2013) diataranya sebagai berikut:

1. Faktor Budaya

Dalam bermasyarakat terdapat sebuah tingkatan sosial, kelas sosial tidak hanya mencerminkan penghasilan tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, perilaku dalam bebusana, cara bicara dan lain-lainya.

2. Faktor Sosial

Faktor sosial perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial diantaranya keluarga, peran dan status.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu :

1. *Tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
2. *Reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
3. *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
4. *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
5. *Emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.
6. Secara bersama-sama *tangible, realibility, responsiveness, assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan juga perbaikan kepada Puskesmas Pembantu (PUSTU) Desa Riung sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat, maka PUSTU Desa Riung harus memperhatikan sebagai berikut:
 - a. Untuk *tangible* walaupun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat, akan lebih baik untuk meningkatkan fasilitas (tempat duduk, tempat parker yang luas,dll) yang ada sehingga pasien akan lebih merasa puas.
 - b. Untuk *reliability* walaupun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat, akan lebih baik untuk meningkatkan pelayanan cepat dan tepat, terpercaya dan akurat dan pelayanannya pun sesuai yang dijanjikan.
 - c. Untuk *responsiveness* walaupun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat, akan lebih baik untuk meningkatkan pelayanan cepat tanggap, mampu menangani kebutuhan pasien, serta menambah wawasan dan pengetahuan sehingga mampu menjawab keluhan kesah pasien.

- d. Untuk *assurance* diharapkan agar Petugas PUSTU Desa Riung lebih meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien saat datang berobat dan memberikan jaminan terhadap pasien atas kesalahan kinerja petugas PUSTU Desa Riung.
- e. Untuk *empathy* walaupun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat, akan lebih baik untuk meningkatkan komunikasi dengan baik terhadap pasien dan memberikan perhatian khusus atas apa yang keluhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azur H. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Eka, Sandi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar*. Skripsi ini tidak dipublikasikan. Surabaya: Prodi Manajemen universitas Muhammadiyah Surabaya.

Ferdiana, Lina, (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta, Skripsi, Skripsi*. Malang: FE-UIN Maulana Malik Ibrahim.

Ghozali, Imam. (2011). *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Kotler, Plilip. (2009). *Manajemen Pemasaran. Alias Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Ahli Bahasa Hendara Teguh dkk. Jakarta PT. Daddi Kayana Abdi.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Mc Kevit David, (2006). *Managing Core Publik Sevice*. Massachuselts: Blackwell Publishers.

Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

Santoso, Singgih. (2010). *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PT. Elex Media Kompuindo.

Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta : PT. Elex Media Kompuindo.

Sinamblea, Lijan Poltak, Dkk. (2008). *Refomasi Kebijakan Publik (teori Kebijakan Publik dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Karsa

Sinambela, dkk. (2009). *Reformasi Pelayanan Publik teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. (2010), *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17 Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17 Bandung : Alfabeta.

Sugiarto, Agus. (2001). *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media.

Tjipotno, Fandy. (2002). *Penilaian Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Mdi Offset

Tjiptono, Fandy. (2010). *Total Quality Managemen*. Yogyakarta: Mdi Offset

Umar, Husein, (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Zeithaml. (2004). “*SERVQUAL:A Multiple-Item Scale For Measuring Costumer Perception of Sevice Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1) pp 12-37

LAMPIRAN 1

Koesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yht. Saudara/i Responden

Ditempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS PEMBANTU (PUSTU) DESA RIUNG**, maka untuk keperluan penelitian tersebut kami mohon kesediaan saudara/i untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

Atas kesediaanya berpartisipasi dalam penelitian ini kami ucapkan terimakasih.

Riung, April 2020

Deisi Ananda Pandenslang
Peneliti

KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN

BAGIAN A

Kepada bapak/ibu,sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan cermat, jujur, dan sebenarnya.

Karakteristik Responden:

- a. Usia :
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan
- c. Pendidikan :
- d. Pekerjaan :

BAGIAN B

Pilihlah salah satu Jawaban yang paling sesuai dengan pertanyaan anda, dengan memberikan tanda silang (X) pada kotak jawaban yang tersedia.

Adapun Alternatif pilihan jawaban adalah:

Pilihan Jawaban	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

KUALITAS PELAYANAN:*Tangibles*

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Ruangan PUSTU Desa Riung tertata rapi, bersih dan nyaman					
2	PUSTU Desa Riung memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap					
3	Petugas PUSTU Desa Riung senantiasa berpenampilan rapi					

Reliability

	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
4	PUSTU Desa Riung memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan.					
5	Pelayanan di PUSTU Desa Riung tepat waktu.					
6	Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di PUSTU Desa Riung dilakukan secara cepat.					

Responsiveness

	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
7	Petugas PUST Desa Riung memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.					
8	Petugas PUSTU Desa Riung penuh perhatian kepada pasien ketika berobat.					
9	Petugas PUSTU Desa Riung memberi penjelasan tentang penyakit.					

Assurance

	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
10	Pasien merasa aman untuk berobat di PUSTU Desa Riung					
11	Petugas PUSTU Desa Riung bersikap sopan kepada pasien					
12	Petugas PUSTU Desa Riung sangat kompetensi ketika melayani.					

Empathy

	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
13	Petugas PUSTU Desa Riung sabar ketika melayani pasien.					
14	Petugas PUSTU Desa Riung sangat peduli terhadap pasien berobat.					
15	Petugas PUSTU Desa Riung meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.					

KEPUASAN PASIEN:

	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
16	Pelayanan PUSTU Desa Riung sesuai dengan harapan pasien.					
17	Kesediaan pasien merekomendasikan kepada orang lain tentang kualitas pelayanan di PUSTU Desa Riung.					
18	Pasien puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan.					
19	Memiliki keinginan kembali menggunakan jasa tersebut.					

LAMPIRAN 2

Karakteristik Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-23 TAHUN	24	42.9	42.9	42.9
	24-30 TAHUN	9	16.1	16.1	58.9
	31-37 TAHUN	8	14.3	14.3	73.2
	38-44 TAHUN	6	10.7	10.7	83.9
	45-51 TAHUN	7	12.5	12.5	96.4
	52 TAHUN KEATAS	2	3.6	3.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	27	48.2	48.2	48.2
	Perempuan	29	51.8	51.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	9	16.1	16.1	16.1
	SMP	2	3.6	3.6	19.6
	SMA/SMK	24	42.9	42.9	62.5
	DIPLOMA	4	7.1	7.1	69.6
	S1	17	30.4	30.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	11	19.6	19.6	19.6
	Mahasiswa	6	10.7	10.7	30.4
	Pelajar	15	26.8	26.8	57.1
	Perawat	5	8.9	8.9	66.1
	Petani	9	16.1	16.1	82.1
	PNS	10	17.9	17.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner

Tangible X1

No	X1.1			Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	
1	3	4	4	11
2	3	3	4	10
3	4	4	5	13
4	3	4	4	11
5	3	3	4	10
6	3	4	4	11
7	4	4	4	12
8	4	5	4	13
9	3	4	5	12
10	4	5	5	14
11	4	5	5	14
12	4	5	5	14
13	3	3	3	9
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	3	4	4	11
18	3	3	3	9
19	3	4	4	11
20	3	5	5	13
21	3	3	3	9
22	3	4	4	11
23	3	3	3	9
24	3	3	4	10
25	3	4	5	12
26	3	3	4	10
27	4	3	5	12
28	4	3	4	11
29	4	4	5	13
30	3	3	3	9
31	4	3	3	10

32	3	4	4	11
33	4	4	5	13
34	4	4	5	13
35	3	3	3	9
36	4	4	3	11
37	2	4	3	9
38	4	4	4	12
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	4	3	3	10
42	4	4	3	11
43	4	4	3	11
44	4	3	4	11
45	4	3	4	11
46	3	4	5	12
47	3	4	4	11
48	4	4	4	12
49	3	4	4	11
50	4	4	5	13
51	4	5	5	14
52	4	4	4	12
53	4	4	3	11
54	3	3	4	10
55	4	3	3	10
56	4	3	3	10

Reliability (X1)

No	X2			Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	
1	4	3	3	10
2	4	3	3	10
3	4	4	4	12
4	4	3	4	11
5	4	4	3	11
6	4	4	3	11

7	4	4	3	11
8	3	4	4	11
9	5	4	4	13
10	4	3	4	11
11	5	5	4	14
12	5	5	4	14
13	4	3	3	10
14	4	3	5	12
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	4	4	5	13
18	3	4	5	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	3	3	10
23	4	3	3	10
24	4	3	3	10
25	4	3	3	10
26	4	4	4	12
27	3	3	4	10
28	4	4	4	12
29	3	4	4	11
30	3	4	4	11
31	4	4	4	12
32	4	4	3	11
33	5	5	5	15
34	5	5	5	15
35	3	5	4	12
36	4	4	4	12
37	5	3	4	12
38	5	4	4	13
39	5	5	5	15
40	4	5	5	14
41	3	3	3	9
42	5	5	5	15

43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	3	4	4	11
46	4	4	5	13
47	3	3	3	9
48	4	3	3	10
49	3	4	4	11
50	4	4	5	13
51	4	4	5	13
52	3	3	3	9
53	4	4	3	11
54	5	4	5	14
55	4	4	4	12
56	3	3	3	9

Responsiveness (X3)

No	X3			Total X3
	X3.1	X3.1	X3.3	
1	4	5	4	13
2	4	4	4	12
3	4	5	4	13
4	4	4	4	12
5	4	4	3	11
6	4	4	3	11
7	3	4	4	11
8	4	3	4	11
9	4	4	4	12
10	3	4	3	10
11	4	4	3	11
12	4	4	5	13
13	5	4	3	12
14	4	5	4	13
15	4	4	4	12
16	4	4	3	11
17	4	4	3	11

18	4	4	3	11
19	4	4	3	11
20	4	5	4	13
21	3	4	4	11
22	4	4	4	12
23	3	3	4	10
24	3	3	4	10
25	4	3	4	11
26	4	3	3	10
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	3	3	4	10
30	4	3	4	11
31	5	4	4	13
32	5	4	4	13
33	5	5	5	15
34	4	4	5	13
35	3	4	3	10
36	5	5	5	15
37	4	3	4	11
38	4	4	4	12
39	3	4	4	11
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	4	10
47	3	3	3	9
48	3	3	4	10
49	4	3	5	12
50	4	4	3	11
51	5	3	5	13
52	4	3	4	11
53	3	3	3	9

54	3	3	3	9
55	4	4	3	11
56	4	4	4	12

Assurance (X4)

No	X4			Total X4
	X4.1	X4.2	X4.3	
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	3	3	10
4	4	3	3	10
5	4	3	3	10
6	4	3	3	10
7	4	4	4	12
8	3	3	4	10
9	4	4	4	12
10	3	4	4	11
11	3	4	4	11
12	4	4	4	12
13	4	4	3	11
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	3	5	4	12
17	4	4	4	12
18	5	3	4	12
19	5	4	4	13
20	5	5	5	15
21	4	5	5	14
22	3	3	3	9
23	5	5	5	15
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	3	4	4	11
27	3	3	3	9
28	3	3	3	9

29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	3	4	10
34	3	3	3	9
35	3	3	4	10
36	4	3	5	12
37	4	3	4	11
38	4	4	5	13
39	3	3	3	9
40	4	3	3	10
41	3	4	4	11
42	4	4	5	13
43	4	4	5	13
44	3	3	3	9
45	4	4	3	11
46	5	4	5	14
47	4	4	4	12
48	3	3	3	9
49	3	3	3	9
50	4	3	3	10
51	5	4	3	12
52	4	4	3	11
53	4	4	3	11
54	5	4	4	13
55	4	4	4	12
56	5	4	5	14

Empahty (X4)

No	X5			Total X5
	X5.1	X5.2	X5.3	
1	4	3	3	10
2	4	3	3	10
3	4	3	3	10

4	4	4	4	12
5	3	3	4	10
6	4	4	4	12
7	3	4	4	11
8	3	4	4	11
9	4	4	4	12
10	4	4	3	11
11	5	5	5	15
12	5	5	5	15
13	3	5	4	12
14	4	4	4	12
15	5	3	4	12
16	5	4	4	13
17	5	5	5	15
18	4	5	5	14
19	3	3	3	9
20	5	5	5	15
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	3	4	4	11
24	3	3	3	9
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	3	3	3	9
29	3	3	3	9
30	3	3	4	10
31	3	3	3	9
32	3	3	4	10
33	4	3	5	12
34	4	3	4	11
35	4	4	5	13
36	3	3	3	9
37	4	3	3	10
38	3	4	4	11
39	4	4	5	13

40	4	4	5	13
41	3	3	3	9
42	4	4	3	11
43	5	4	5	14
44	4	4	4	12
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	4	3	3	10
48	5	4	3	12
49	4	4	3	11
50	4	4	3	11
51	4	4	4	12
52	4	4	5	13
53	4	3	4	11
54	5	4	4	13
55	4	4		8
56	4	3	4	11

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Y				Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	4	3	3	4	14
4	4	3	3	4	14
5	4	3	3	5	15
6	4	3	3	3	13
7	4	4	4	5	17
8	3	3	4	4	14
9	4	4	4	5	17
10	3	4	4	4	15
11	3	4	4	4	15
12	4	4	4	5	17
13	4	4	3	3	14
14	5	5	5	5	20

15	5	5	5	5	20
16	3	5	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	5	3	4	5	17
19	5	4	4	5	18
20	5	5	5	5	20
21	4	5	5	5	19
22	3	3	3	3	12
23	5	5	5	5	20
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	3	4	4	3	14
27	3	3	3	4	13
28	3	3	3	4	13
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	3	12
33	3	3	4	4	14
34	3	3	3	4	13
35	3	3	4	4	14
36	4	3	5	5	17
37	4	3	4	4	15
38	4	4	5	5	18
39	3	3	3	4	13
40	4	3	3	4	14
41	3	4	4	3	14
42	4	4	5	5	18
43	4	4	5	5	18
44	3	3	3	4	13
45	4	4	3	4	15
46	5	4	5	5	19
47	4	4	4	4	16
48	3	3	3	4	13
49	3	3	3	4	13
50	4	3	3	3	13

51	5	4	3	3	15
52	4	4	3	3	14
53	4	4	3	3	14
54	5	4	4	4	17
55	4	4	4	4	16
56	5	4	5	5	19

LAMPIRAN 4

Output Uji Validitas

Dan

Uji Reliabilitas

Uji Validitas X dan Y

1. Tanggible (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.526**	.485**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
X1.2	Pearson Correlation	.526**	1	.630**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56
X1.3	Pearson Correlation	.485**	.630**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	56	56	56	56
Total_X1	Pearson Correlation	.807**	.847**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Reliability (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.382**	.313*	.700**
	Sig. (2-tailed)		.004	.019	.000
	N	56	56	56	56
X2.2	Pearson Correlation	.382**	1	.586**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000
	N	56	56	56	56
X2.3	Pearson Correlation	.313*	.586**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.000
	N	56	56	56	56
Total_X2	Pearson Correlation	.700**	.834**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Responsiveness (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.555**	.477**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
X3.2	Pearson Correlation	.555**	1	.321*	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.016	.000
	N	56	56	56	56
X3.3	Pearson Correlation	.477**	.321*	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016		.000
	N	56	56	56	56
Total_X3	Pearson Correlation	.847**	.787**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Assurance (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.527**	.499**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
X4.2	Pearson Correlation	.527**	1	.658**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56
X4.3	Pearson Correlation	.499**	.658**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	56	56	56	56
Total_X4	Pearson Correlation	.804**	.857**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Empathy (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.517**	.480**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	56	56	55	56
X5.2	Pearson Correlation	.517**	1	.627**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	56	56	55	56
X5.3	Pearson Correlation	.480**	.627**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Total_X5	Pearson Correlation	.763**	.806**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	55	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.527**	.499**	.508**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56
Y.2	Pearson Correlation	.527**	1	.658**	.383**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000
	N	56	56	56	56	56
Y.3	Pearson Correlation	.499**	.658**	1	.715**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	56	56	56	56	56
Y.4	Pearson Correlation	.508**	.383**	.715**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.000
	N	56	56	56	56	56
Total_Y	Pearson Correlation	.777**	.778**	.887**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas X dan Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	3

2. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	3

3. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	3

4. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

5. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	3

6. Kepuasan Pasien

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

LAMPIRAN 6

Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.949	.944	.552

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X3, Total_X1, Total_X2, Total_X4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	285.628	5	57.126	187.556	.000 ^b
	Residual	15.229	50	.305		
	Total	300.857	55			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X3, Total_X1, Total_X2, Total_X4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.770	.919		-.838	.406
	Total_X1	.083	.145	.064	.574	.569
	Total_X2	.097	.051	.066	1.886	.065
	Total_X3	.054	.046	.038	1.172	.247
	Total_X4	1.188	.146	.913	8.165	.000
	Total_X5	.002	.045	.002	.050	.960

a. Dependent Variable: Total_Y