

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN  
JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Kasus Pada Puskesmas Plupuh I Sragen)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I  
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh :**

**DEDY TRIYANTO**

**B 100 130 225**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA  
PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Study Kasus Pada Puskemas Plupuh I Sragen)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

Oleh :

**DEDY TRIYANTO**  
**B 100 130 225**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Ikhwan Susila, SE, M.Si, Ph.D**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA  
PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Kasus Pada Puskesmas Plupuh I Sragen)

OLEH  
**DEDY TRIYANTO**  
B 100 130 225

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 10 November 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:


1. Ahmad Mardalis, SE, MBA  
(Ketua Dewan Penguji)

()

2. Ikhwan Susila, SE, M.Si, Ph.D  
(Sekretaris Dewan Penguji)

()

3. Drs. Sujadi, MM  
(Anggota Dewan Penguji)

()

Dekan,  
  
Dr. H. Samsudin, S.E., M.M.  


## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, Oktober 2018

Penulis



**DEDY TRIYANTO**  
B 100 130 225

# ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Puskesmas Plupuh I Sragen)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berupa bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berupa kehandalan terhadap kepuasan pasien. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berupa daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berupa jaminan terhadap kepuasan pasien. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berupa perhatian terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di Puskesmas Plupuh 1 dalam kurun waktu 1 tahun terakhir dengan kriteria populasi pasien yang sudah melakukan minimal 3 kali kunjungan sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Bukti Fisik* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Kehandalan* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Daya Tanggap* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. *Jaminan* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. *Empati* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Konsumen

## Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality in the form of physical evidence on patient satisfaction. To analyze the effect of service quality in the form of reliability on patient satisfaction. To analyze the effect of service quality in the form of responsiveness on patient satisfaction. To analyze the effect of service quality in the form of guarantees on patient satisfaction. To analyze the effect of service quality in the form of empathy on patient satisfaction. The population in this study were patients who had been treated at a health center 1 in the past 1 year with the criteria of the population of patients who have done at least 3 visits while the sample in this study were 100 respondents. Based on the results of this study prove that *physical evidence* has no effect on customer satisfaction. *Reliability* has no effect on customer satisfaction. *Responsiveness* has a positive influence on customer satisfaction. *Guarantee* has a positive influence on customer satisfaction. *Empathy* has a positive influence on customer satisfaction.

**Key words :** *physical evidence, Reliability, Responsive, Guarantee, Empathy, and customer satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kota madya bersangkutan. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang kepuskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan

pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Sragen menyebabkan Puskesmas 1 Plupuh Kabupaten Sragen harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia Sehat 2010. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas. Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik. Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien puskesmas. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut.

## 2. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (independent) terdiri dari bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, perhatian dan variabel terikat (dependent) adalah kepuasan konsumen. Tempat penelitian dilaksanakan di Lingkungan Puskesmas Plupuh 1 yang berlokasi di jalan Sambirejo, Plupuh, Sragen dan rumah pasien yang bersangkutan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di Puskemas Plupuh 1 dalam kurun waktu 1 tahun terakhir dengan kriteria populasi pasien yang sudah melakukan minimal 3 kali kunjungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode Pengolahan Data Pengeditan (Editing), Pemberian kode (Coding), Pemberian Skor (Scoring). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Analisis Data Kualitatif, Analisis Data Kuantitatif terdiri Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Data Asumsi Klasik meliputi: Uji Normalitas Data, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Pengujian Hipotesis digunakan Uji F, Uji t, Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	49	49%
2	Perempuan	51	51%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer 2018, diolah

Dari tabel 1 bisa dilihat bahwa dalam penelitian ini responden Perempuan lebih banyak dengan jumlah 51 orang (51%) , sedangkan Laki-laki berjumlah 49 orang (49%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	<21th	13	13%
2	21-30th	39	39%
3	31-40th	27	27%
4	>40th	21	21%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer 2018, diolah



Berdasarkan tabel 2 dilihat jumlah umur terbesar dari responden mempunyai kisaran 21-30th orang, sedangkan jumlah umur terkecil yang dijadikan sampel mempunyai kisaran <21th responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Karyawan Swasta	16	16%
2	Wiraswasta	34	34%
3	Pensiunan	3	3%
4	Tidak Bekerja	14	14%
5	Sekolah /Kuliah	20	20%
6	PNS(TNI, polri dll)	13	13%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer 2018, Diolah

Berdasarkan tabel diketahui sebagian besar responden bekerja sebagai Wiraswasta 34 orang (34%), terkecil pekerjaannya Pensiunan 3 orang (3%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	tidak Tamat SD	1	1%
2	SD	6	6%
3	SMP	11	11%
4	SMA	61	61%
5	Perguruan Tinggi	21	21%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer 2018, Diolah

Berdasarkan tabel 4 diketahui yang diambil sebagian besar responden adalah Pendidikan SMA 61 orang (61%), sedangkan yang terkecil pendidikan tidak tamat SD dengan jumlah 1 orang (1%)

Tabel 5 Hasil Dikriptive Data

Item Pertanyaan	Minimum	Maximum	Mean
BF1	3	5	4.69
BF2	3	5	4.62
BF3	3	5	4.50
BF6	3	5	4.08
K8	4	5	4.46
K9	3	5	4.22
DT1	3	5	4.62
DT2	3	5	4.40
DT3	3	5	4.27
DT4	3	5	4.33

DT5	3	5	4.27
J3	3	5	4.30
J4	3	5	4.18
J5	3	5	4.25
J6	2	5	4.20
J7	3	5	4.30
E9	4	5	4.59
E10	3	5	4.35
E11	3	5	4.15
KP2	2	5	4.28
KP3	3	5	4.27
KP4	3	5	4.22

Sumber: Data Primer olahan, 2018

Berdasarkan indikator yang digunakan dari *variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* dan kepuasan memiliki rata-rata > 3 yang memiliki kecenderungan setuju bahwa pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit mulai dari kecepatan dalam melayani, tepat sasaran, selalu menepati janji terhadap konsumen, dapat memecahkan masalah, selalu memberikan informasi yang diperlukan konsumen, dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya untuk kepuasan konsumen, interior yang dimiliki menarik, perilaku karyawan menimbulkan kepercayaan, selalu memberikan perhatian terhadap konsumen terhadap kepuasan konsumen meningkatkan.

Tahap I

Tabel 6. KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.550
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3319.722
	Df	1653
	Sig.	.000

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Component					
	1	2	3	4	5	6
BF1	.721					
BF2	.718					

BF3	.636				
BF4			-.517		
BF5	.328		-.415		
BF6			-.396		-.412
BF7			-.360		-.382
BF8				.460	-.449
BF9					
BF10					-.593
BF11		.356			
BF12				.370	
K1	.533			-.408	
K2		.321		-.359	
K3					
K4		.568			
K5		.616			
K6		.334			-.339
K7	.648				
K8					.303
K9		.429			.400
K10					-.362
K11					-.777
K12			.533	.485	
DT1	.686				
DT2	.516				
DT3	.511		-.390		
DT4			-.657		
DT5		.363	-.381		
DT6					-.370
DT7				-.305	-.452
DT8					-.646
DT9					
DT10					-.311
DT11					-.568
J1	.724				
J2		.384	-.302		
J3			-.580		
J4	.342		-.391		
J5				.604	
J6					-.385

J7	.308					-0.425
E1	.742					
E2			-0.389			
E3			-0.534			
E4			-0.433			-0.429
E5						-0.562
E6				0.536		
E7						-0.344
E8	.369					
E9		.348				
E10		.646				
E11		.342				-0.538
E12					-0.433	-0.367
KP1	.607					
KP2	.380					
KP3		.354		.405		
KP4						-0.391

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 39 iterations.

## Tahap 2 (Finaly)

Tabel 7. Hasil Uji KMO

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,426
Sig.	0,000

Sumber : Data Primer Olahan, 2018

Dari Tabel 7 Dalam output KMO and Bartlett's Test nilai *Kaiser-Meyer-Olkin- Measure of Sampling Adequacy* adalah 0,526 dan nilai *Bartlett's Test* juga signifikan pada 0,000. Hasil tersebut sudah menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi syarat

Tabel 8 indikator masing-masing variabel telah terekstrak

Item Pertanyaan	Component					
	1	2	3	4	5	6
BF1		0,502				
BF2		0,858				
BF3		0,869				
BF6		0,336				

K8					0,796	
K9					0,634	
DT1	0,663					
DT2	0,776					
DT3	0,864					
DT4	0,881					
DT5	0,761					
J3				0,805		
J4				0,789		
J5				0,742		
J6				0,511		
J7				0,436		
E9			0,815			
E10			0,773			
E11			0,638			
KP2						0,715
KP3						0,934
KP4						0,871

Sumber: Data Primer 2018 diolah

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa item pertanyaan sudah dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan yang menjadi indikator masing-masing variabel telah terekstrak secara sempurna dan mempunyai *factor loading* lebih dari 0,40.

Tabel 9. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Bukti Fisik	0,679	<i>Reliable</i>
Kehandaan	0,736	<i>Reliable</i>
DayaTanggap	0,863	<i>Reliable</i>
Jaminan	0,712	<i>Reliable</i>
Empati	0,716	<i>Reliable</i>
Kepuasan Konsumen	0,837	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Primer Olahan, 2018

Dari Tabel 9 diketahui hasil pengujian reliabilitas variabel *variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* dan kepuasan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari kriteria yang ditentukan 0,600 yang mana menjelaskan bahwa semua variabel menunjukkan kuatnya reliabilitas

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogoruv – Smirrov	<i>p-value</i>	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,434	0,992	Sebaran data normal

Sumber : Data Primer Olahan, 2018

Berdasarkan Tabel 10 hasil uji normalitas 0.992, karena nilainya lebih dari 0.05 sehingga data yang dipakai sudah berdistribusi normal.

Tabel 11. Hasil uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Bukti Fisik	0,820	1,220	Bebas Multikolinieritas
Keandalan	0,887	1,127	Bebas Multikolinieritas
Daya Tanggap	0,677	1,477	Bebas Multikolinieritas
Jaminan	0,691	1,447	Bebas Multikolinieritas
Empati	0,828	1,208	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Primer Olahan, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan diatas sesuai dengan aturan yang sudah dijelaskan bahwa nilai VIF <10 dan nilai Tolerance <1 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Hasil dari penelitian yang sudah dipaparkan pada tabel 4.11 dengan bantuan SPSS menyatakan bahwa semua variabel independen yang diuji tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF <10 dan Tolerance <1.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t hitung	Sign.	Keterangan
Bukti Fisik	-1,822	0,072	Bebas Heteroskedastisitas
Kehandaan	-0,996	0,322	Bebas Heteroskedastisitas
DayaTanggap	1,447	0,151	Bebas Heteroskedastisitas
Jaminan	0,462	0,645	Bebas Heteroskedastisitas
Empati	0,028	0,978	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Olahan, 2018

Berdasar hasil Tabel 12. semua variabel bebas menunjukkan hasil tidak signifikan, karena nilai signifikan lebih dari 0.05 sehingga disimpulkan semua variabel bebas tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas dalam varian kesalahan

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	t hitung	Sign.
Konstanta	-0,311	1,864	-0,167	0,868
Bukti Fisik ( $X_1$ )	0,093	0,063	1,484	0,141
Kehandaan ( $X_2$ )	-0,060	0,137	-,438	0,662
DayaTanggap ( $X_3$ )	0,203	0,057	3,531	0,001
Jaminan ( $X_4$ )	0,159	0,069	2,295	0,024
<i>Emphaty</i> ( $X_5$ )	0,315	0,111	2,846	0,005
R	0,655	F hitung	14,113	
R Square	0,429	Probabilitas F	0,000	
Adjusted R <sup>2</sup>	0,398			

Sumber: Data Primer Olahan, 2018

Berdasarkan tabel 13 tersebut dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut  $Y = -0,033 + 0,093 (X_1) - 0,060 (X_2) + 0,203 (X_3) + 0,159 (X_4) + 0,315 (X_5) + e$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

Koefisien regresi  $X_1$  bernilai positif sebesar 0,093, hal ini menunjukkan bahwa variabel *bukti fisik* memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin tinggi aspek *bukti fisik*, semakin tinggi kepuasan konsumen.

Koefisien regresi  $X_2$  bernilai negatif sebesar -0,060, hal ini menunjukkan bahwa variabel *kehandalan* memiliki pengaruh negatif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin handal, akurat, cepat dan memuaskan, semakin tinggi kepuasan konsumen.

Koefisien regresi  $X_3$  bernilai positif sebesar 0,203, hal ini menunjukkan bahwa variabel *daya tanggap* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin tinggi aspek daya tanggap, semakin meningkat kepuasan konsumen.

Koefisien regresi  $X_4$  bernilai positif sebesar 0,159, hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin tinggi aspek jminan, semakin tinggi kepuasan konsumen.

Koefisien regresi  $X_5$  bernilai positif sebesar 0,315, hal ini menunjukkan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin tinggi empati, semakin tinggi kepuasan konsumen.

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 <sup>a</sup>	.429	.398	.997

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap  
 Sumber : Data olahan Primer, 2018

Berdasarkan Tabel 14 bahwa dari hasil perhitungan diperoleh Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,429. Menunjukkan bahwa variabel kepuasan

konsumen dapat dijelaskan oleh oleh variable *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati* sebesar 42,9% dan sisanya sebesar 57,1% dijelaskan oleh model lainnya.

Tabel 15. Hasil Uji F

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.200	5	14.040	14.113	.000 <sup>a</sup>
	Residual	93.510	94	.995		
	Total	163.710	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil Table 15 bahwa variabel independent secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependent. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 14,113 dengan nilai probabilitas sebesar 0.000. Nilai probabilitas F hitung jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen atau dapat dikatakan bahwa variabel *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati* dapat menjelaskan varian kepuasan konsumen.

Tabel 16. Hasil Perhitungan Uji t

Variabel	t <sub>hitung</sub>	P/ sig	Keterangan
Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	1,484	0,141	Tidak Signifikan
Kehandaan (X <sub>2</sub> )	-,438	0,662	Tidak Signifikan
DayaTanggap (X <sub>3</sub> )	3,531	0,001	Signifikan
Jaminan (X <sub>4</sub> )	2,295	0,024	Signifikan
<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	2,846	0,005	Signifikan

Sumber: Hasil Analisis Data, 2018

Hasil analisis pada tabel 16 dapat dijelaskan sebagai berikut : Hasil Penelitian menunjukkan Variabel Bukti Fisik pada t<sub>hitung</sub> sebesar 1,484 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi 0,141 > 0,05 maka tidak Signifikan , yang artinya bahwa bukti fisik berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN.



Variabel kehandalan pada  $t_{hitung}$  sebesar -0,484 dengan tingkat signifikansi 0,662. Karena tingkat signifikansi  $0,662 > 0,05$  maka tidak Signifikan, yang artinya bahwa kehandalan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN.

Variabel daya tanggap pada  $t_{hitung}$  sebesar 3,531 dengan tingkat signifikansi 0,001. Karena tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka Signifikan, yang artinya bahwa daya tanggap berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN.

Variabel Jaminan pada  $t_{hitung}$  sebesar 2,295 dengan tingkat signifikansi 0,024. Karena tingkat signifikansi  $0,024 < 0,05$  maka Signifikan, yang artinya bahwa Jaminan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN.

Variabel Empati pada  $t_{hitung}$  sebesar 2,846 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena tingkat signifikansi  $0,005 < 0,05$  maka Signifikan, yang artinya bahwa Empati berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN

### **3.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi ketiga variabel yaitu *responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphati*, memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan variabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pasien adalah bukti fisik dan kehandalan. Berikut hasil pembahasan pengujian dilihat dari uji t.

Variabel bukti fisik adalah salah satu dari dimensi pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan konsumen PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN. Indikator pengukuran bukti fisik menggunakan kondisi gedung Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas. Perapian petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan Puskesmas, menunjukkan bahwa Bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena nilai

probabilitas lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,093, sehingga hipotesis ditolak.

Hasil itu menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya bukti fisik yang diberikan oleh PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN kepada konsumen tidak akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil ini mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Ravichandran et., all (2010) & Riadh et., all (2011) dengan temuan bahwa *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Aspek *tangible* mengungkapkan bentuknya.

Variabel keandalan adalah salah satu dari dimensi kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan konsumen PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN. Indikator pengukuran Keandalan menggunakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, menunjukkan bahwa keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 dengan nilai  $\beta$  sebesar -0,060, sehingga hipotesis ditolak.

Hasil itu menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya keandalan yang diberikan oleh PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN kepada konsumen tidak akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil ini mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Choi, Lee, Kim dan Lee (2005) dengan temuan bahwa *keandalan* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Aspek *Keandalan* mengungkapkan profesionalisme.

Variabel daya tanggap adalah salah satu dari dimensi kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan konsumen PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN. Indikator pengukuran daya Tanggap menggunakan kesigapan Puskesmas dalam menangani keluhan pasien, tanggapan dari Puskesmas terhadap saran dari para pasien, responden kecepatan dari Puskesmas terhadap setiap keinginan pasien menunjukkan bahwa *daya tanggap* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien karena

nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,203, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar daya tanggap yang diberikan oleh PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN kepada konsumen maka kepuasan konsumen juga tinggi. Hasil ini mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Ravichandran & Mani (2010), Riadh et., al (2011), Olorunniwo dan Hsu (2006) dan Kitapci, Dortyol, Yaman dan Gulmez (2013) dengan temuan bahwa *daya tanggap* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Variabel jaminan adalah salah satu dari dimensi kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan konsumen PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN. Indikator pengukuran *assurance* menggunakan rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, rapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya, menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,159, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar jaminan yang diberikan oleh PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN kepada konsumen maka kepuasan konsumen juga tinggi. Hasil ini mendukung dari penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Helmi (2003) , Olorunniwo dan Hsu (2006) dan Kitapci, Dortyol, Yaman dan Gulmez (2013) dengan temuan bahwa *jaminan* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Variabel *Empathy* adalah salah satu dari dimensi kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam penentuan kepuasan konsumen PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN. Indikator pengukuran *emphaty* menggunakan pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya menunjukkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh terhadap

kepuasaan konsumen karena nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 dengan nilai  $\beta$  sebesar 0,315, sehingga hipotesis diterima.

Hasil itu menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar empati yang diberikan oleh PUSKESMAS PLUPUH 1 KAB.SRAGEN kepada konsumen maka kepuasaan konsumen juga tinggi.

#### **4. PENUTUP**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati* terhadap Kepuasan konsumen dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: *Bukti Fisik* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasaan konsumen. *Kehandalan* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasaan konsumen. *Daya Tanggap* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasaan konsumen. *Jaminan* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasaan konsumen. *Empati* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasaan konsumen.

##### **4.2 Saran-Saran**

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan antara lain:

Adanya Kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek daya tanggap dalam meningkatkan pelayanan untuk digunakan konsumen yang berupa kesigapan dan kecepatan dalam menangani keluhan pasien. Selain itu dengan adanya kecepatan dalam menanganin pasien juga, sehingga adanya itu semua puskesmas akan menjadikan konsumen yang datang itu merasa betah dan nyaman dalam berobat.

Dalam mempertahankan *Daya Tanggap dan empati* dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan bagi karyawan yang ditujukan pada materi-materi bersifat prosedur pekerjaan yang dapat menimbulkan *team work yang solid* demi memuaskan pelayanan bagi konsumen dan juga pelatihan dalam bentuk *self development* bagi karyawan dengan materi pentingnya menjaga kepuasaan konsumen. Untuk Jaminan puskesmas bisa diberitahukan dengan asuransi kesehatan dan pemberitahuan alat-alat steril

Untuk penelitian mendatang perlu adanya pembaharuan sehingga diharapkan lebih mencari variabel tambahan agar dapat mengathui dampak yang lain dan dilakukan dikota lain sehingga dapat mengetahui apakah

*variable* yang digunakan dapat konsisten untuk dijadikan sebagai dasar untuk perbaikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Algifari, 2003. Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis :Edisi ketiga. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Djunaidi, Moch. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan: Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146.
- Engel, James F, dan Blackwell, Roger D. 1994. Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, Jilid I. Jakarta: Binarupa,
- Tjiptono F. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ghozali, Imam, 2001. Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Purnaweni H. 2003. Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah. JIAKP :Vol 1 No 1.
- Helmi A. 2003. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit. Medan
- Husein U. 2003. Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi :cetakan Ketiga. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro S. 2002. Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen : Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Kotler, 1994. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid I. Jakarta : Fakultas Ekonomi UI
- Kotler, 2005. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid I. Jakarta : PT Prehalindo.
- Sudibyoy, Supardi. 2008. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas, Buletin Penelitian Volume 36, No 4 tahun 2008.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Alfabeta.