

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



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh:

**DEDY TRIYANTO
B 100 130 225**

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

2018



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani Trusmi Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Ikhwan Susila, SE, M.Si, Ph.D

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

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

Oleh :

DEDY TRIYANTO
B 100 130 225

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2018

Pembimbing

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

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN** (Studi Kasus Pada
Puskesmas Plupuh I Sragen)

Yang ditulis oleh :

Nama : DEDY TRIYANTO

NIM : B 100 130 225

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Oktober 2018

Pembimbing



(Ikhwan Susila, SE, M.Si, Ph.D)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Syamsudin, SE., M.Si)





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DEDY TRIYANTO**
NIRM : **13.6.106.02016.500225**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS
PELYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada
Puskesmas Plupuh I Sragen)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Oktober 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Dedy Triyanto

MOTTO

“Peristiwa hari ini, esok dan lusa adalah ketentuanNYA. Jalanilah hidup ini dengan segala keiklasan dan ketulusan. ”

(Sri Mulyani, Ibunda Tercinta)

“ Aku tidak bisa memberimu rumus kesuksesan. Tapi aku bisa memberimu rumus kegagalan, dan itu adalah mencoba menyenangkan tiap orang”.

(Yuliani Purwaningsih)

“Waktu adalah hal berharga bagi seseorang yang mengerti tentang makna waktu Itu sendiri. Pergunakanlah waktu sebaik-baik mungkin ”

(Dedy Triyanto)

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan pemilik jiwa dan semesta alam. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan Karya Ini Untuk:

Denga segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT dengan segala kekuasaan-Nya yang telah memberi kemudahan kepadaku dalam menyelesaikan karya ini.
2. Ibu saya Srimulyani dan Bapak saya Parimin yang tersayang dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas bimbingan, do'a, serta kasih sayangmu yang begitu ikhlas kepadaku membuatku mampu bertahan hingga saat ini, semoga kudapat menjadi sesuatu yang bisa membuat Bapak dan Ibu bangga.
3. Ristono dan Yuliani Purwaningsih, terimakasih atas dedikasi serta dukungannya kepadaku.
4. Sahabat-sahabatku Hanung Ismaya Raharjo, Ananto Agung Pambudi, Sandhika Tigor Yunior, Isa, Ria Pusputa Sari dan Retna Atika Sari yang lainnya, terimakasih atas motivasi yang diberikan kepadaku.
5. Sahabatku Lili Purwaningsih, Mega Laraswati, Piere, Komarroni, dan untuk sahabat-sahabat lainnya didusun Karangasem, terimakasih atas dukungannya selama ini.
6. Almamater UMS tercinta, tempat yang selalu memberikan sebuah kenangan tersendiri serta dapat menemukan spesies-spesies langka, joss pokoknyah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati 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.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality in the form of tangible, reliability, responsiveness, assurance and 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.

Keyword : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Consumer's Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN”**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku pembimbing akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Ikhwan Susila, SE, M.Si, Ph.D selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu, terima kasih atas bantuannya hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Oktober 2018

Penulis,

Dedy Triyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
6.1 Latar Belakang	1
6.2 Perumusan Masalah	4
6.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian jasa	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Perilaku Konsumen	12

2.1.5	Kepuasan Pelanggan atau Konsumen	13
2.2	Penelitian Terdahulu	14
2.3	Kerangka Pemikiran.....	16
2.4	Perumusan Hipotesis.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN	18
3.1.	Operasional Variabel Penelitian	18
3.2.	Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian.....	20
3.2.1.	Waktu Penelitian	20
3.2.2.	Tempat Penelitian.....	21
3.3.	Populasi dan Sampel.....	21
3.4.	Jenis dan Sumber Data	22
3.5.	Metode Pengumpulan Data	23
3.6.	Metode Pengolahan Data	24
3.7.	Metode Analisis Data	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1	Gambaran Umum Tentang perusahaan	33
4.1.1.	Latar Belakang.....	33
4.1.2.	Tujuan Dan Manfaat Penilaian Kinerja Puskesmas Plupuh 1	34
4.1.3.	Visi, Misi, Tata Nilai Dan Motto Puskesmas Plupuh1	35
4.1.4.	Tugas Pokok Dan Fungsi Puskesmas	36
4.1.5.	Ruang Lingkup Penilaian Kinerja Puskesmas.....	38
4.1.6.	Diskripsi Responden.....	40
4.1.7.	Metode Analisis Data	43

4.2 Pembahasan	58
BAB V. PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	63
5.3 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.6	Hasil Dikriptive Data	44
Tabel 4.7	Hasil Uji KMO	47
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.11	Hasil uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedasitas	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.16	Hasil Uji F	56
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen	16
--	----