

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JOGONALAN KABUPATEN
KLATEN**

**ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITY TOWARD PATIENT
SATISFACTION IN PUSKESMAS JOGONALAN KABUPATEN
KLATEN**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh :
AHMAD SAIFUDDIN
20100410092

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

SKRIPSI


ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JOGONALAN KABUPATEN KLATEN


ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITY TOWARD PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS JOGONALAN KABUPATEN KLATEN


Diajukan oleh

AHMAD SAIFUDDIN
20100410092


Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 Januari 2018
Yang Terdiri dari


Dr. Susanto, MS
Ketua Tim Penguji


Meika Kurnia Puji RDA., M. Si., Ph.D
Anggota Tim Penguji


Hasnah Rimiati, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Rizal Yava, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA
NIK: 19731218199904 143 068

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS JOGONALAN KABUPATEN KLATEN

Ahmad Saifuddin
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien di Puskesmas Jogonalan. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling sebanyak 120 orang. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda setelah sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten

Kata kunci: bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Kinerja dan kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990 dalam Tjiptono, 2008). Kelima dimensi pelayanan tersebut saling mendukung dan berhubungan satu sama lain untuk memenuhi kepuasan pasien. Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

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 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 Jogonalan Klaten dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten”. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Khasanan dan Pertiwi (2010) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya pada lokasi penelitian.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
2. Bagaimana pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
3. Bagaimana pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
4. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
5. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
6. Bagaimana pengaruh Empati terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi:

1. Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan pasien.
2. Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
3. Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
5. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
6. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten

PEMBAHASAN

Landasan Teori

Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Tjiptono (2008) menyebutkan lima dimensi kualitas jasa yang sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen terhadap kualitas jasa yang diterima, yaitu:

- a. Bukti langsung; penampilan fisik dari fasilitas dan peralatan kesehatan, sarana informasi atau komunikasi, dan petugas kesehatan atau pegawai.
- b. Kehandalan; kemampuan untuk menampilkan jasa pelayanan kesehatan yang telah dijanjikan dengan cepat dan akurat.
- c. Jaminan kepastian: profesionalisme dan kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman. bebas dari bahaya, risiko atau keraguan dan yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya.
- d. Daya tanggap; kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan pada pasien.

- e. Empati; sifat dan kemampuan penuh kepada pasien, kemudahan untuk melakukan kontak, dan komunikasi yang baik.

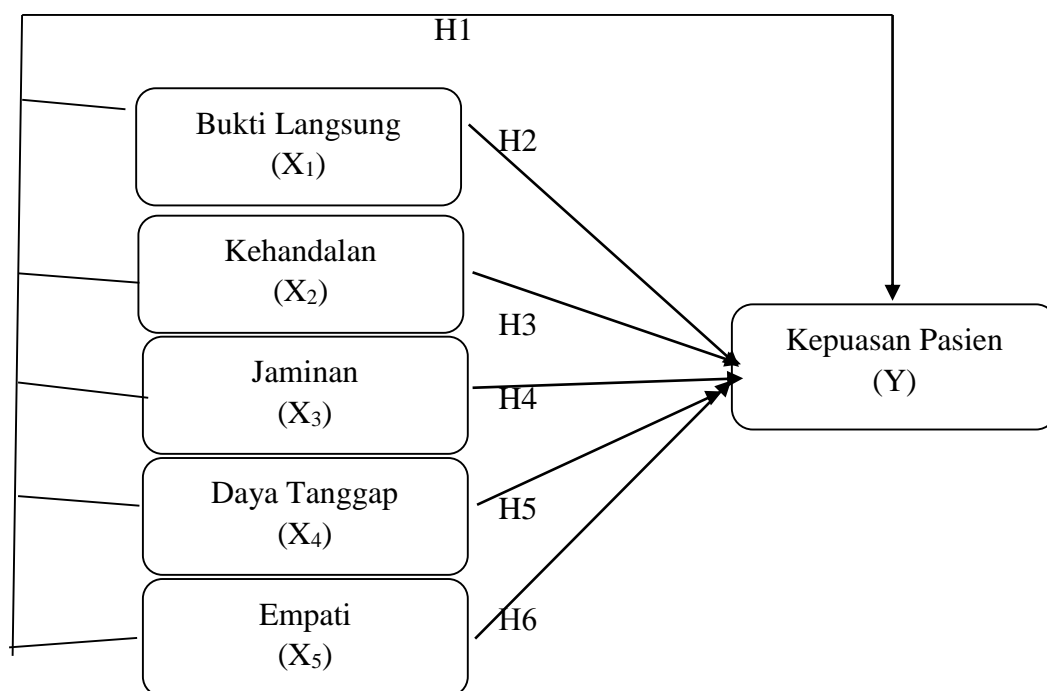
Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana persepsi kualitas sebuah produk sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kualitas produk dibawah harapan pelanggan maka konsumen tidak puas. Jika kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan puas. Jika kualitas produk melebihi harapan maka pelanggan sangat puas (Kotler dan Armstrong, 2012). Sedangkan Lupiyoadi (2006), menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tjiptono (2008), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap kepuasan konsumen. Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan variable Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut:

GAMBAR 2.2
Kerangka Pemikiran Penelitian



Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara

peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (Indriantoro & Supomo, 2011). Menurut Umar (2003) mengemukakan teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepuasan konsumen. Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada pasien Puskesmas pada saat periksa sambil menunggu antrian untuk diperiksa. Kuesioner yang disebar langsung kepada responden sejumlah 120 kuesioner.

Pemberian Skor (*Scoring*) dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban pertanyaan kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang telah disediakan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert. Skor yang diberikan pada tiap-tiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat Setuju (SS)
- 2 = Setuju (S)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Tidak Setuju (TS)
- 5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Berikut disajikan profil responden yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.4.
Profil Responden

Identitas	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	• Laki-laki	47	44,8
	• Perempuan	58	55,2
Usia	• < 20 tahun	17	16,2
	• 21 s/d 30 tahun	16	15,2
	• 31 s/d 40 tahun	39	37,1
	• 41 s/d 50 tahun	27	25,7
	• > 50 tahun	6	5,7
Pendidikan	• SD/ sederajat	9	8,6
	• SLTP/ sederajat	28	26,7
	• SLTA/ sederajat	49	46,7
	• Diploma (D1-D3)	8	7,6
	• Sarjana (S1)	11	10,5
Pekerjaan	• Pegawai Negeri	15	14,3
	• Pegawai Swasta	8	7,6
	• Wiraswasta	48	45,7
	• Pelajar	13	12,4
		21	20,0

	• Lainnya		
Pendapatan/bulan	• < Rp 500.000	8	7,6
	• Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	25	23,8
	• Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	35	33,3
	• Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	26	24,8
	• > Rp 2.000.000	11	10,5

Sumber : Lampiran 3.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 55,2%. Usia sebagian besar responden antara 31-40 tahun sebesar 37,1%. Persentase tertinggi pendidikan responden adalah SLTA/ sederajat sebesar 46,7%. Pekerjaan responden kebanyakan wiraswasta sebesar 45,7%. Penghasilan sebagian besar responden antara Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000 sebesar 33,3%.

A. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dari pearson. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 5%. Hasil uji validitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5.

Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	R	Sig	Keterangan
Bukti langsung	1	0,838	0,000	Valid
	2	0,834	0,000	Valid
	3	0,845	0,000	Valid
	4	0,810	0,000	Valid
Kehandalan	1	0,847	0,000	Valid
	2	0,801	0,000	Valid
	3	0,867	0,000	Valid
	4	0,860	0,000	Valid
	5	0,896	0,000	Valid
Jaminan	1	0,897	0,000	Valid
	2	0,886	0,000	Valid
	3	0,894	0,000	Valid
	4	0,873	0,000	Valid
Daya tanggap	1	0,880	0,000	Valid
	2	0,870	0,000	Valid
	3	0,889	0,000	Valid

	4	0,906	0,000	Valid
Empati	1	0,888	0,000	Valid
	2	0,923	0,000	Valid
	3	0,916	0,000	Valid
	4	0,875	0,000	Valid
Kepuasan konsumen	1	0,761	0,000	Valid
	2	0,825	0,000	Valid
	3	0,821	0,000	Valid
	4	0,818	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 4.

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa korelasi antara skor butir dan skor total memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendaknya mengukur hal yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, suatu instrumen dikatakan reliabel atau andal apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,6.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.6.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti langsung	0,849	Reliabel
Kehandalan	0,907	Reliabel
Jaminan	0,909	Reliabel
Daya tanggap	0,908	Reliabel
Empati	0,922	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,814	Reliabel

Sumber : Lampiran 4.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

B. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi berganda untuk menguji pengaruh bukti langsung (X1), kehandalan (X2), jaminan (X3), daya tanggap (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten. Ringkasan hasil perhitungan regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.7.

Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi

Variabel Penjelas	Unstandardized Coefficient B	Standardized Coefficient Beta	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,129		0,787	0,433	
Bukti langsung (X ₁)	0,145	0,144	2,114	0,037	Signifikan
Kehandalan (X ₂)	0,287	0,292	2,924	0,004	Signifikan
Jaminan (X ₃)	0,175	0,195	2,190	0,031	Signifikan
Daya tanggap (X ₄)	0,147	0,166	2,027	0,045	Signifikan
Empati (X ₅)	0,199	0,201	2,226	0,028	Signifikan
Adj R-sq	0,840				
F-stat	110,201				
Sig	0,000				

Sumber : Lampiran 5.

Hasil uji regresi pada Tabel 4.7 diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 0,144 X_1 + 0,292 X_2 + 0,195 X_3 + 0,166 X_4 + 0,201 X_5 + e$$

1. Uji Signifikansi Simultan (uji Statistik F)

Hasil perhitungan pada Tabel 4.7 diperoleh nilai sig. F (0,000) < α (0,05) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Hipotesis pertama diterima.

2. Uji Signifikansi Parsial (uji Statistik t)

a. Pengaruh bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. diperoleh nilai sig. F (0,000) < α (0,05), yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Hipotesis pertama diterima.

b. Pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien

Variabel bukti langsung memiliki koefisien arah positif sebesar 0,144 dan *p-value* sebesar $0,037 < \alpha (0,05)$, artinya bukti langsung memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi bukti langsung maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis kedua diterima.

c. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien

Variabel kehandalan memiliki koefisien arah positif sebesar 0,292 dan *p-value* sebesar $0,004 < \alpha (0,05)$, artinya kehandalan memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kehandalan maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis ketiga diterima.

d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien

Variabel jaminan memiliki koefisien arah positif sebesar 0,195 dan *p-value* sebesar $0,031 < \alpha (0,05)$, artinya jaminan memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi jaminan maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis keempat diterima.

e. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Variabel daya tanggap memiliki koefisien arah positif sebesar 0,166 dan *p-value* sebesar $0,045 < \alpha (0,05)$, artinya daya tanggap memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi daya tanggap maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis kelima diterima.

f. Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien

Variabel empati memiliki koefisien arah positif sebesar 0,201 dan *p-value* sebesar $0,028 < \alpha (0,05)$, artinya empati memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi empati maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis keenam diterima.

3. Koefisien Determinasi ($Adj-R^2$)

Nilai *Adj R-square* yang diperoleh sebesar 0,840 menunjukkan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten sebesar 84%. Sedangkan sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

C. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien maka kualitas pelayanan di Puskesmas Jogonalan Klaten dipersepsikan baik dan memuaskan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bukti langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Wujud fisik seperti kebersihan, dekorasi fasilitas, lingkungan yang menyenangkan sekaligus menciptakan

kenyamanan bagi pasien ketika berobat di Puskesmas Jogonalan. Dengan bukti fisik yang berkualitas maka berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan yang diberikan petugas kesehatan maupun karyawan akan mencerminkan kredibilitas Puskesmas Jogonalan Klaten. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan puskesmas maka kepuasan pasien terhadap Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) yang menyimpulkan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Respon atau kesigapan petugas kesehatan ketika membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ataupun kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas maka dengan demikian akan berpengaruh baik pula terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Adanya jaminan keamanan dari Puskesmas Jogonalan Klaten akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat di Puskesmas Jogonalan Klaten, disamping itu jaminan dari suatu fasilitas kesehatan akan berpengaruh pada kepuasan pasien sebagai konsumennya karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh fasilitas kesehatan yaitu dengan mendapatkan pelayanan dan pengobatan dari tenaga kesehatan yang berpengalaman. Semakin tinggi persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Jogonalan Klaten maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis keenam menunjukkan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Perhatian khusus dari petugas kesehatan maupun karyawan terhadap segala kebutuhan dan keluhan pasien, dan adanya komunikasi yang baik antara petugas kesehatan maupun karyawan dengan pasien akan berpengaruh juga pada kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Pasien akan merasa diperhatikan oleh Puskesmas Jogonalan Klaten yaitu apa yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan pengobatan ditanggapi secara baik oleh pihak puskesmas. Semakin baik empati pasien terhadap kepedulian yang diberikan oleh petugas kesehatan maupun karyawan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) yang menyimpulkan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
2. Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
3. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
4. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
5. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.
6. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayan yang diteliti hanya meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.
2. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dimana dalam penyebaran kuesioner ini adanya kemungkinan bahwa responden tidak serius dan tidak paham dalam memberikan jawaban, oleh karena itu peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan wawancara secara terbuka kepada responden

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel-variabel kualitas pelayanan yang lain, seperti jasa inti medis dan profesionalisme.
2. Penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan penelitian pada puskesmas-puskesmas lain di wilayah Klaten sehingga tingkat generalisasi yang diperoleh dapat lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga. CV Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kotler, P dan Armstrong, G. (2012). *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.

- Umar, H. (2003). *Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi*. Cetakan ketiga. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Pusporini dan Ridwan, H. (2012). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsoed*. Dari <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/viewFile/685/718>. Diakses 9 Mei 2017.
- Khasanah dan Pertiwi. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*. Februari . Hal. 117-124 Vol. 12 No. 2 ISSN 1693-928X.