

**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**

SKRIPSI

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

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Susanto, Dr. M.S.

.....
NIK: 130887249

Tanggal 05 Desember 2017

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ahmad Saifuddin

Nomor Mahasiswa : 20100410092

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten”, 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Januari 2018



Ahmad Saifuddin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap”.

(Qs. Alam Nasyrah: 6-8)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusus’.

(Qs. A Baqorah: 45)

“Jangan pernah takut dan malu untuk memulai suatu kebaikan, karena awal kesuksesan adalah melawan rasa malu dan takut untuk melakukan perubahan besar dalam hidup kita”.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Bapak, ibu ku tercinta dan tersayang. Terimakasih atas Doa, Kasih sayang, Kesabaran dan Dorongan baik Moril maupun Materiil sehingga putra mu ini bisa melangkah untuk meraih cita-cita.

Adikku yang tersayang. Terimakasih atas Doa, Perhatian dan Support.

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.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analysis of influence service quality toward patients satisfaction in Puskesmas Jogonalan, Klaten. The population of the research is all patients in Puskesmas Jogonalan. Sample was taken with purposive technic sampling for about 120 people. Research data was obtained through questionnaire. Analysis data was done using multiple linear regression after doing validity and reliability fest.

The test result was done by showing direct evidence, reliability, guarantee, responsiveness, and empathy are together significantly influencing the patient satisfaction in Puskesmas Jogonalan, Klaten. The direct evidence gives positive and significant influence toward the patient satisfaction. Reliability gives positive and significant influence toward the patient satisfaction in Puskesmas Jogonalan, Klaten. The responsiveness gives positive and significant influence toward the patient satisfaction. Guarantee gives positive and significant influence toward the patient satisfaction. Empathy gives positive and significant influence toward the patient satisfaction in Puskesmas Jogonalan, Klaten.

Keywords: direct evidence, reliability, guarantee, responsiveness, empathy, patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Strata-I Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Susanto, M. Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
3. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan pahala serta balasan yang berlipat ganda atas segala bantuan dan kebaikannya. Penulis menyadari masih ada

kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran sangat diharapkan demi pengembangan penelitian selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 26 Januari 2018

Ahmad Saifuddin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pelayanan	11
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
4. Kepuasan Pasien.....	15
B. Penelitian Terdahulu	19

C. Perumusan Hipotesis	21
D. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek dan Obyek	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Jenis Data	29
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Uji Kualitas Instrumen	30
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
B. Analisis Deskriptif	41
C. Uji Kualitas Instrumen	43
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	45
E. Pembahasan	48
BAB IV SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Simpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Ketersediaan SDM di Puskesmas Jogonalan I Klaten	37
Tabel 4.2. Jenis Tenaga Puskesmas Jogonalan I Klaten	38
Tabel 4.3. Jumlah Tenaga Puskesmas Jogonalan I Klaten	38
Tabel 4.4. Profil Responden	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.6. Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	10
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian	25