

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS
TEHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten
Sidoarjo)**



Oleh:

MOCH. IKHWAN AMRULLOH

NPM: 19.1.02.12056

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA)**

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS
TEHADAP KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten
Sidoarjo)**



Oleh:

MOCH. IKHWAN AMRULLOH

NPM: 19.1.02.12056

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA)**

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS
TEHADAP KEPUASAN PASIEN**

(Studi Kasus Puskesmas Kec.Tarik Kab.Sidoarjo)

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh

MOCH. IKHWAN AMRULLOH

NPM: 19.1.02.12056

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

(Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MOCH. IKHWAN AMRULLOH
NPM: 19.1.02.12056**

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 27 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

2. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **MOCH. IKHWAN AMRULLOH**

N.P.M : **19.1.02.12056**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 27 Mei 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pangkuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 27 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



MOCH. IKHWAN AMRULLOH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Moch. Ikhwan Amrulloh
NPM : 1910212056
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo/ 24, mei 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2/1
Alamat Rumah : Dsn Tempuran RT 02, RW 01, Desa Tarik,
Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Moch. Saifulloh
Alamat Rumah/ Telepon : Dsn Tempuran RT 02, RW 01, Desa Tarik,
Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo
Alamat Kantor/ Telepon : Jl. Raya Kemasan No. 23, kemasan, Kec. Krian,
Kabupaten Sidoarjo
Pekerjaan/ Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Islam Kreatif HAWARI tahun 2013
2. Tamat SMP di SMP Negeri 1 Tarik tahun 2016
3. Tamat SMA di SMA Negeri 1 Tarik tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VIII	2019-2023	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Moch. Ikhwan Amrulloh

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo)”**

Skripsi ini disusun oleh penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Penulis berharap, dengan adanya skripsi ini dapat berguna sebagai penambah referensi para pembaca secara khusus mahasiswa STIESIA dan bagi kalangan umum.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Moch. Saifulloh dan Ibu Siti Istianah yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril serta materil yang tak terhingga nilainya. Begitupula dengan Adik saya Ristianah Diah Aqillah yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis
2. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si.,AK., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si, Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, kesabaran dan pikirannya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk- petunjuk serta motivasi yang berarti bagi saya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai.

4. Bapak dan Ibu Dosen serta para staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu dan memberikan arahan jika saya mengalami kesulitan selama mengikuti kuliah
5. Kepala Puskesmas dr. Nur Hayati Indah Mayarini, Kasubbag Tata Usaha Misman S.SE, serta seluruh staff karyawan Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dalam proses pencarian data.
6. Perempuan ber NIM 201910190511005 beserta keluarganya yang dengan tulus memberikan dukungan moril selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap kritik serta saran dapat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang menggunakan skripsi ini.

Surabaya, 28 Mei 2023

Moch.Ikhwan Amrulloh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	I
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	II
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	III
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	IV
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	V
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
ABSTRAK.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Rerangka Pemikiran atau Rerangka Konseptual.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pasien	20
2.4.2 Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pasien....	20

2.4.3 Pengaruh Variabel <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pasien	21	
2.4.4 Pengaruh Variabel <i>Responsivenes</i> terhadap Kepuasan Pasien	22	
2.4.5 Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	22	
BAB 3 : METODE PENELITIAN	24	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian.....	24	3.1.1 Jenis
Penelitian.....	24	
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	24	
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	25	
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	26	
3.3.1 Jenis Data.....	26	
3.3.2 Sumber Data	27	
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	27	
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28	
3.4.1 Variabel Penelitian.....	28	
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	28	
3.5 Teknik Analisis Data.....	31	
3.5.1 Uji Instrumental Penelitian (Uji Kualitas Data).....	32	
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33	
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	34	
3.5.4 Uji Kelayakan Model	35	
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	36	
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	37	
4.1 Hasil Penelitian	37	
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37	
4.1.2 Deskripsi Responden	39	
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	42	
4.1.4 Uji Instrumental.....	47	
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49	
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	52	
4.1.7 Uji Kelayakan Model	54	
4.1.8 Uji Hipotesis.....	56	
4.2 Pembahasan	57	

BAB 5 : PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3 Saran	64



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Penelitian terdahulu	16
2. Tabel 2 Bobot jawaban berdasarkan skala Linkert	27
3. Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4. Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
5. Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
6. Tabel 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i>	43
7. Tabel 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i>	44
8. Tabel 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	44
9. Tabel 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	45
10. Tabel 10 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i>	46
11. Tabel 11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien	47
12. Tabel 12 Hasil uji validitas	48
13. Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	49
14. Tabel 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	50
15. Tabel 15 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov	52
16. Tabel 16 Hasil Uji Multi Kolinearitas	53
17. Tabel 17 Hasil Uji F	55
18. Tabel 18 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)	55
19. Tabel 19 Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Rerangka Konseptual	19
2. Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisiner Penelitian	70
2. Tabel Tabulasi Kuisiner	77
3. Hasil Uji Validitas.....	79

4. Hasil Uji Reliabilitas.....	83
5. Hasil Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas)	85
6. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F,Uji Koefisien Determinasi R^2)	87
7. Hasil Uji Hipotesis dan Analisis Regresi Linear Berganda	88

