



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA BAGIAN RAWAT JALAN PUSKESMAS
KALAPANUNGGAL**

Skripsi

Dibuat Oleh :

**Suci Rhamdilla Sheandy
021115370**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA BAGIAN RAWAT JALAN PUSKESMAS
KALAPANUNGGAL**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor)

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA)



Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA BAGIAN RAWAT JALAN PUSKESMAS
KALAPANUNGGAL**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor)

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Kamis Tanggal, 06 / 08 /2020.

Suci Rhamdilla Sheandy
021115370

Menyetujui :

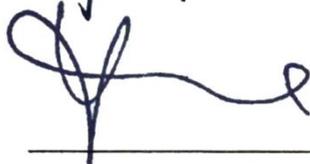
Ketua Penguji Sidang
(Dra., Hj. Sri Hartini, M.M)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Hari Muharam, SE., MM)



Anggota Komisi Pembimbing
(Dr. Ir. Yuary Farradia, M.Sc)



LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PAKUAN

Nomor : /KEP/REK/XII/2020
Tentang : PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN KEKAYAAN INTELEKTUAL DI UNIVERSITAS PAKUAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suci Rhamdilla Sheandy

NPM : 021115370

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, Agustus 2020



Suci Rhamdilla Sheandy
021115370

© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, tahun 2019
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

ABSTRAK

Suci Rhamdilla Sheandy. 021115370. Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal. Dibawah bimbingan Hari Muharam dan Yuany Farradia, tahun 2019.

Puskesmas sebagai penyedia layanan publik yaitu pelayanan jasa kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang cepat, tepat, tanggap, bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non-diskriminatif. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Kalapanunggal. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di Puskesmas Kalapanunggal. 3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada bagian rawat jalan di Puskesmas Kalapanunggal.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu verifikatif eksplanatory survey. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji parsial, dan uji normalitas dengan menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada rawat jalan puskesmas kalapanunggal memiliki penilaian baik sebesar 77,61 %, dan untuk kepuasan pelanggan pada bagian rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal memiliki penilaian sangat puas sebesar 76,54. Untuk analisis regresi linier berganda didapatkan hasil persamaan regresi $Y = 35,749 + 0,127BF + 0,878KH + 0,758DT + 0,557J + 0,445E$. Berdasarkan hasil uji kepuasan pasien, sedangkan bukti fisik, jaminan, dan empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakaatuh

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana muda pada Universitas Pakuan Bogor.

Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, khusus nya penulis sampaikan kepada :

1. Keluarga tercinta, khusus nya orangtua penulis Ibu Nurhasanah dan Bapak Kusnadi tak lupa adik-adik tercinta Syerfida Elnaya Sheandy yang selalu mendo'akan, memotivasi dan memberikan dukungan moral dan materi, perhatian dan kasih sayang yang tidak terhingga.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Tutus Rully, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Yudhia Mulya, SE., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Hari Muharam, SE.,MM., selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr..Ir. Yuary Farradia, M. S., selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berguna bagi peneliti.
8. Staff Tata Usaha yang telah memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat tercinta Leo, Firda, Aulia, Mega, Damay, Reno, Sendi, yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam pengerjaan proposal ini.
10. Teman-teman kelas I 2015 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor yang sangat memberikan semangat dan saling bertukar pikiran dari awal masuk kuliah hingga pengerjaan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun sehingga dapat dijadikan referensi bagi penulis guna memperbaiki di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan seluruh pihak yang membacanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bogor, 25 februari 2020



Suci Rhamdilla Sheandy

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
2.1 Latar Belakang Penelitian	1
2.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	4
1.2.2 Perumusan Masalah	5
2.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	5
2.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	8
2.1.4 Tujuan Pemasaran.....	9
2.1.5 Fungsi Pemasaran	10
2.2 Jasa.....	12
2.2.1 Pengertian Jasa	1
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.3 Kualitas	14
2.3.1 Pengertian Kualitas	14
2.3.2 Perspektif Kualitas	17
2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.4.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	20
2.4.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	22
2.5 Kepuasan	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan	24
2.5.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	25

2.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.6	Service Gap	28
2.7	Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran	30
2.7.1	Penelitian Terdahulu	30
2.7.2	Kerangka Pemikiran	32
2.8	Konstelasi Penelitian	32
2.9	Hipotesis Penelitian	33
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	34
3.2.1	Objek Penelitian	34
3.2.2	Unit Analisis	34
3.2.3	Lokasi Penelitian.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.4	Operasionalisasi Variabel	35
3.5	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.6	Metode Pengolahan / Analisis Data.....	36
3.6.1	Uji Instrumen (Kuesioner).....	37
3.6.2	Analisis Data.....	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Dan Hasil Penelitian	42
4.1.1.	Profil Puskesmas Kalapanunggal.....	42
4.1.2	Lokasi Puskesmas Kalapanunggal.....	42
4.1.3	Visi, Misi Puskesmas Kalapanunggal.....	42
4.1.4	Struktur Organisasi Puskesmas Kalapanunggal	43
4.1.5	Profil Responden.....	47
4.2	Analisis Data	49
4.2.1	Uji Validitas	49
4.2.2	Uji Realibilitas	50
4.3	Pembahasan	51
4.3.1	Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal.....	51
4.3.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Puskesmas Kalapanunggal	62
4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Puskesmas Kalapanunggal	70
4.4	Pembahasan	75
4.4.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	75
4.4.2	Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	76

4.4.3	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	76
4.4.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	76
4.4.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	76
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian	77
4.5.1	Kualitas Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	77
4.5.2	Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	77
4.5.3	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	78
4.5.4	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	78
4.5.5	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	78
4.5.6	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	78
4.5.7	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal	79
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	80
5.2	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kalapanunggal Tahun 2018	2
Tabel 1.2.	Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kalapanunggal Tahun 2017 dan 2018.....	2
Tabel 1.3.	Jumlah Data keluhan dari Kotak Saran pada Puskesmas Kalapanunggal	3
Tabel 1.4.	Penilaian Pelanggan Terhadap Kepuasan Puskesmas Kalapanunggal	3
Tabel 1.5.	Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal.....	4
Tabel 2.1.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Table 3.1.	Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	37
Tabel 3.3.	Kriteria Interval Penilaian.....	38
Tabel 3.4.	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 4.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	49
Tabel 4.5.	Keterangan Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.6.	Keterangan Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 4.7.	Keterangan Hasil Uji Realibilitas	51
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	51
Tabel 4.9.	Ruang Tunggu yang Nyaman.	52
Tabel 4.10.	Petugas Puskesmas Yang Berpenampilan Rapih.....	52
Tabel 4.11.	Kelengkapan Peralatan Medis.	53
Tabel 4.12.	Jam Kunjungan Tepat Waktu.	53
Tabel 4.13.	Dokter memiliki diagnosa yang akurat.	54
Tabel 4.14.	Pelayanan Tanpa Kesalahan.	55
Tabel 4.15.	Memberikan Saran Dengan Bijaksana.....	55
Tabel 4.16.	Kecepatan Melayani Permintaan Medis.	56
Tabel 4.17.	Kecepatan Menanggapi Keluhan Pelanggan.	56
Tabel 4.18.	Dokter Yang Ahli Pada Bidangnya.	57
Tabel 4.19.	Perawat Yang Dapat Diandalkan.....	57
Tabel 4.20.	Perawat Yang Selalu Bersikap Ramah Dan Sopan.....	58
Tabel 4.21.	Perhatian Khusus Secara Tulus.....	58
Tabel 4.22.	Puskesmas Kalapanunggal Memahami Kebutuhan Pelanggan.	59
Tabel 4.23.	Puskesmas Kalapanunggal Tidak Membeda-Bedakan Dalam Memberikan Pelayanan.....	60
Tabel 4.24.	hasil penerapan Kinerja pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal.	60

Tabel 4.25.	Hasil keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan.....	61
Tabel 4.26.	Ruang Tunggu Yang Nyaman.	62
Tabel 4.27.	Petugas Puskesmas Yang Berpenampilan Rapih.....	62
Tabel 4.28.	Kelengkapan Peralatan Medis.	63
Tabel 4.29.	Dokter Memiliki Diagnosa Yang Akurat.....	64
Tabel 4.30.	Jam Kunjungan Tepat Waktu.	64
Tabel 4.31.	Pelayanan Tanpa Kesalahan.	65
Tabel 4.32.	Memberikan Saran Dengan Bijaksana.....	65
Tabel 4.33.	Kecepatan Melayani Permintaan Medis.	66
Tabel 4.34.	Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan.....	66
Tabel 4.35.	Dokter Yang Ahli Pada Bidangnya.	67
Tabel 4.36.	Perawat Yang Dapat Diandalkan.....	68
Tabel 4.37.	Perawat Yang Selalu Bersikap Ramah Dan Sopan.....	68
Tabel 4.38.	Perhatian Khusus Secara Tulus.....	68
Tabel 4.39.	Puskesmas Kalapanunggal Memahami Kebutuhan Pelanggan	69
Tabel 4.40.	Puskesmas Kalapanunggal Tidak Membeda-Bedakan Dalam Memberikan Pelayanan.....	70
Tabel 4.41.	Hasil Penerapan Kinerja pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal	71
Tabel 4.42.	Hasil Keseluruhan Pada Kepuasan	72
Tabel 4.43.	Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.44.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.45.	Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 4.46.	Uji Parsial.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Service Gap Model	29
Gambar 2.2	Konstelasi Penelitian	32
Gambar 3.1	Variabel Bebas dan Tidak Bebas.....	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	44

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui suatu wadah yang disebut Puskesmas.

Kesehatan menurut *World Health Organization* merupakan suatu kondisi dinamis meliputi kesehatan jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya terbebas dari penyakit, cacat, ataupun kelemahan (*World Health Organization*, 2014). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2).

Sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia ialah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal (Profil kesehatan Indonesia, 2015). Puskesmas merupakan fasilitas tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Permenkes No.44/2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan model kualitas jasa Parasuraman yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2016) mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa yaitu: bukti fisik (*Tangibles*), empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsivness*), dan jaminan (*Assurance*). Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang didapatkan dengan membandingkan anantara kinerja dan ekspektasinya (Richard Oliver, dalam Fandy Tjiptono 2015). Kepuasan pelanggan dapat dilihat setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler dan Keller (2016) pelanggan dinyatakan puas apabila setia terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif (*word of mouth communication*), dan perusahaan menjadi pertimbangan pertama ketika membeli produk lain.

Puskesmas Kalapanunggal adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di jalan Raya Kalapanunggal, Kadununggal, Parung kuda, Sukabumi. Adapun pelayanan yang terdapat di Puskesmas Kalapanunggal yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kalapanunggal Tahun 2018

No	Pelayanan
1	Poli gigi
2	Rujukan
3	Konselin
4	Kasir
5	UGD
6	Poli umum
7	Laboratarium
8	Poli KAI
9	Poli umum 2

Sumber : data primer Puskesmas Kalapanunggal 2018

Berikut ini tabel data kunjungan pasien Puskesmas Kalapanunggal pada tahun 2017 dan 2018.

Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kalapanunggal Tahun 2017 dan 2018

Bulan	2017	2018
Januari	3135	3132
Februari	3152	3254
Maret	3142	3477
April	2526	3497
Mei	2664	3961
Juni	1697	3531
Juli	2651	3850
Agustus	2542	3652
September	2431	3664
Oktober	2775	4102
November	2871	3637
Desember	2810	3454

Jumlah	32396	43211
--------	-------	-------

Sumber : data sekunder Puskesmas Kalapanunggal 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa pasien pada tahun 2017 jumlah kunjungan di Puskesmas Kalapanunggal sebanyak 32.396 orang dan pada tahun 2018 meningkat jumlah kunjungan menjadi 43.211 orang.

Tabel 1.3 Jumlah Data keluhan dari Kotak Saran pada Puskesmas Kalapanunggal

Bulan (2018)	Jumlah Keluhan
Januari	6
Februari	5
Maret	4
April	2
Mei	6
Juni	3
Juli	5
Agustus	7
September	13
Oktober	9
November	15
Desember	10
Jumlah	85

Sumber : data sekunder Puskesmas Kalapanunggal 2019

Meningkatnya data keluhan dari kotak saran yang terdapat di Puskesmas mencerminkan bahwa semakin meningkat pelanggan yang merasa tidak puas. Oleh karena itu untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan maka peneliti melakukan observasi pendahuluan kepuasan kepada 30 pelanggan Puskesmas Kalapanunggal menggunakan pertanyaan tertutup berupa kuesioner dan pertanyaan terbuka dengan wawancara langsung, dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1.4. Penilaian Pelanggan Terhadap Kepuasan Puskesmas Kalapanunggal

No	Materi Pertanyaan	Kategori				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Waktu tunggu untuk pelayanan di Puskesmas Kalapanunggal cepat	10%	40%	20%	20%	10%
2.	Petugas di Puskesmas Kalapanunggal cepat tanggap dalam melayani pelanggan	15%	15%	60%	15%	5%
3.	Pelayanan di Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal sudah tepat waktu	5%	50%	15%	20%	10%
4.	Fasilitas pengunjung di Puskesmas Kalapanunggal memadai (ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir, toilet)	5%	40%	20%	15%	20%
5.	Sikap petugas di Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal dalam memberikan pelayanan sudah	5%	5%	10%	20%	60%

	ramah				
--	-------	--	--	--	--

Sumber data primer diolah: Hasil awal terhadap Pelanggan Puskesmas Kalapanunggal 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan di Puskesmas Kalapanunggal terhadap pelayanan belum sepenuhnya maksimal.

Survei awal mengenai kualitas pelayanan terhadap 30 pelanggan Puskesmas Kalapanunggal pada tanggal 16 Maret 2019 menggunakan kuesioner tertutup dengan tiga skala yaitu baik, cukup dan kurang baik mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Kalapanunggal dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.5 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal

No	Materi Pertanyaan	Kategori		
		Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Puskesmas Kalapanunggal memiliki peralatan medis lengkap (wujud fisik)	35%	15%	40%
2	Dokter dan karyawan Puskesmas Kalapanunggal melakukan pelayanan secara cepat dan tepat (kehandalan)	30%	25%	45%
3	Dokter dan karyawan di Puskesmas Kalapanunggal bersikap ramah dan sopan (empati)	60%	15%	25%
4	Dokter dan karyawan di Puskesmas Kalapanunggal membantu dalam mengatasi masalah keluhan pelanggan (jaminan)	25%	50%	25%
5	Jam kerja di Puskesmas Kalapanunggal sesuai dengan kebutuhan pelanggan (ketanggapan)	15%	25%	60%

Sumber data primer diolah: Hasil Survei awal terhadap Pelanggan Puskesmas Kalapanunggal 2019

Berdasarkan tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kalapanunggal terhadap pelayanannya masih kurang baik.

Puskesmas Kalapanunggal sebagai penyedia jasa pelayanan yang memiliki jumlah kunjungan pelanggan yang setiap periodenya mengalami peningkatan, khususnya bagian rawat jalan sebaiknya tidak mengesampingkan respon kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Sehingga berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal”**.

2.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijabarkan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Kurangnya upaya dari Puskesmas Kalapanunggal untuk memberikan layanan yang berkualitas dalam aspek *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* di bagian Rawat Jalan;
2. Kurang memadainya ruang tunggu dan tidak lengkapnya tempat pemeriksaan dan peralatan medis yang terdapat di Puskesmas Kalapanunggal;
3. Belum maksimalnya upaya dari petugas Puskesmas Kalapanunggal dalam memberikan respon yang cepat dan memuaskan ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada yang berobat.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* di bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan di bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bagian rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal sehingga permasalahan yang ada diharapkan dapat diselesaikan atau terpecahkan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pelanggan yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* di bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal;
2. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan di bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal;
3. Menganalisis besar pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan di bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal;

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan manfaat penelitian ini adalah memberikan dampak yang berguna oleh berbagai pihak. Manfaat penelitian ini terbagi atas:

1. Kegunaan Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan puskesmas, khususnya pelayanan pelanggan di rawat jalan. Selain itu menjadi bahan informasi dan masukan bagi manajemen Puskesmas Kalapanunggal dalam menentukan kebijakan dan pengembangan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Kegunaan Bagi Teoritis

Menambah bahan kepustakaan baik sebagai referensi bahan pembelajaran, maupun bahan referensi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian terutama mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analaisis dan dinamis di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Tidak dapat dipungkiri untuk mempertahankan kelangsungan suatu perusahaan dilakukan kegiatan pemasaran. . Berhasil tidaknya pencapaian bisnis salah satunya tergantung pada keahlian manajemen perusahaan di bidang pemasaran. Oleh karena itu pemasaran merupakan kegiatan terpenting dalam sebuah perusahaan atau bisnis perdagangan yang dilakukan untuk meningkatkan usahanya. Pemasaran juga merupakan proses mengelola hubungan pelanggan yang menguntungkan. Dua sasaran pemasaran adalah menarik konsumen baru dengan menjanjikan keunggulan nilai serta menjaga dan menumbuhkan konsumen yang ada dengan memberikan kepuasan.

Berikut ini beberapa definisi mengenai pemasaran, antara lain:

Sudaryono (2016) Pemasaran adalah proses manajemen yang berupa memaksimalkan laba (return) bagi pemegang saham dengan jalan menjalin relai dengan pelanggan utama (valued costomer) dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Pemasaran merupakan suatu proses sosial yang dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

Sedangkan pendapat Sofjan Assauri (2018) “Pemasaran adalah aktivitas, mengatur lembaga, dan proses menciptakan, berkomunikasi, memberikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai untuk pelanggan, klien, mitra dan masyarakat pada umumnya”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka penulis berpendapat bahwa pemasaran adalah serangkaian sistem dari aktivitas bisnis untuk mengevaluasi kebutuhan konsumen, menentukan harga, mempromosikan ke khalayak, dan mendistribusikan produk, serta berupaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran

Perusahaan memerlukan berbagai cara untuk dapat mengatur kegiatan pemasarannya agar sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah ditentukan, dalam hal ini pengaturan yang diperlukan perusahaan adalah manajemen pemasaran.

Menurut Kotler dan Keller (2016) mengatakan bahwa *Marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing*

customers through creating, delivering, and communicating superior customer value.”

Sedangkan menurut Manap, (2016) memberikan definisi bahwa Manajemen Pemasaran ialah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan.

Menurut Suparyanto & Rosad (2015) manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsep-an, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah proses untuk menciptakan nilai bagi pelanggan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

2.1.3 Konsep Pemasaran

Setiap perusahaan memiliki ide atau konsep yang berbeda mengenai manajemen pemasaran. Satu perusahaan mungkin akan lebih menyukai konsep pemasaran dengan cara memproduksi barang dalam skala besar, dengan asumsi ongkos produksi bisa ditekan, harga barang akan murah, dan barang akan cepat laku. Tetapi perusahaan lain, mungkin memiliki konsep pemasaran yang berbeda melalui peningkatan kualitas barang yang dihasilkan.

Menurut Kotler, Bowen, dan Makens (2014) *“Marketing concept is a philosophy that holds that achieving organizational goals depends on determining the needs and wants of target markets and delivering the desired satisfaction more effectively and efficiently than competitors.”*

Menurut Sudaryono (2016), konsep inti pemasaran ada 4, yaitu:

1. **Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan Inti Pemasaran** yaitu di mulai dengan kebutuhan dan keinginan manusia. Salah satu kebutuhan manusia antara lain seperti, makan, pakaian, tempat tinggal dan lain-lain. Seperti yang kita ketahui, kebutuhan dan keinginan memiliki arti yang berbeda. Kebutuhan merupakan sesuatu yang dibutuhkan untuk bertahan hidup, sedangkan keinginan merupakan hasrat atau pemuas dari sesuatu yang kita inginkan.
2. **Produk, Nilai, Biaya, dan Kepuasan** Apabila kita hendak memenuhi kebutuhan dan keinginan pasti berhubungan dengan produk ataupun jasa. Produk adalah sesuatu barang yang ditawarkan untuk memenuhi dan keinginan manusia. Manusia mempunyai suatu produk bukan dilihat dari fisiknya akan tetapi dilihat dari segi fungsinya. Contohnya apabila kita

membeli sebuah microwafe, kita membeli microwafe bukan untuk dicintai akan tetapi untuk memasak yang menjadi kebutuhan manusia.

3. Pertukaran, Transaksi, dan Hubungan. Kebutuhan dan keinginan manusia pada awalnya melalui pertukaran sesama manusia. Pada zaman dahulu apabila manusia membutuhkan barang maka mereka akan saling bertukar barang (barter) sesuai dengan barang yang mereka butuhkan. Dengan adanya pertukaran ini, adanya transaksi dengan sesama manusia, hal ini transaksi bukan menggunakan uang karena pada zaman dahulu belum ditemukannya uang. Dari hal itulah, maka manusia pada zaman dahulu sangat menjadi hubungan dengan baik
4. Pasar, Pemasaran, dan Pemasar Pasar merupakan salah satu tempat bertemunya antara pembeli dan penjual. Di pasar kita dapat menemukan barang yang kita butuhkan dan inginkan dan mampu untuk melakukan pertukaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Jadi besarnya pasar tergantung jumlah orang yang memiliki kebutuhan, punya sumber daya yang diminati orang lain, dan mau menawarkan sumber daya itu untuk ditukar untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menyimpulkan bahwa konsep pemasaran merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan laba dan koordinasi dan integrasi dalam perusahaan. Perusahaan harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan tidak bertentangan dengan apa yang dibutuhkan oleh pasar. Hal ini dapat di atasi oleh orang yang bertanggung jawab seperti manager agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen serta dapat meningkatkan laba atau profit bagi perusahaan apabila perusahaan mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

2.1.4. Tujuan Pemasaran

Seseorang atau perusahaan yang menjalankan suatu usaha harus memiliki tujuan pemasaran agar usahanya dapat berjalan dan terarah. Berikut beberapa pendapat para ahli tentang tujuan pemasaran.

Menurut Hasan (2013) tujuan pemasaran yaitu mencangkup maksimalisasi keuntungan, memaksimalkan penjualan, meningkatkan citra merek, meningkatkan kepuasan pelanggan, menyediakan *value* dan memelihara stabilitas harga.

Adapun menurut Sudaryono (2016) “Tujuan pemasaran adalah membuat agar penjual berlebih-lebihan dan mengetahui serta memahami dengan baik sehingga produk atau pelayanan cocok dengan konsumen dan laku dengan sendirinya.

Bertolak pada penjelasan beberapa pendapat di atas maka penulis menyimpulkan bahwa tujuan pemasaran adalah berbagai upaya dilakukan untuk mendapatkan keuntungan.

2.1.5 Fungsi Pemasaran

Menurut Manap (2016) dalam rangka memperlancar cara penyampaian barang atau jasa konsumen, maka perusahaan memperhatikan fungsi pemasaran yang mencakup seluruh bidang dalam kegiatan pemasaran, karena berhasil atau tidaknya program pemasaran suatu perusahaan dipengaruhi oleh efektivitas dari masing-masing fungsi tersebut.

Adapun fungsi-fungsi pemasaran dibagi atas 10 macam yaitu :

1. Fungsi perencanaan barang (*merchandising function*)
Merchandising adalah perencanaan yang berkenaan dengan pemasaran barang atau jasa yang tepat dalam jumlah yang tepat dan waktu dan harga yang tepat. Maksud dari *merchandising* adalah agar dengan perencanaan yang tepat dapat diperoleh peluang pasar yang lebih baik, sehingga dapat menguasai pasar dan perlu diputuskan bentuk dari barang dan jasa yang akan dipasarkan serta kiat dalam menarik para konsumen.
2. Fungsi pembelian (*buying function*)
Buying dalam proses marketing merupakan fungsi yang menyangkut bagaimana cara memperoleh bahan-bahan dan peluang-peluang bisnis yang ada dan banyak diminati pasar nantinya, *buying* arti yang efektif, dimana pihak konsumen tidak menunggu sampai barang atau jasa disodorkan untuk ditawarkan, melainkan memilih sesuai selera dan kebutuhan konsumen itu sendiri.
3. Fungsi penjualan (*selling function*)
Suatu kegiatan yang berusaha mengarahkan atau mempengaruhi secara efektif calon-calon konsumen untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan, sumber pendapatan yang diperlukan untuk mendapatkan keuntungan dalam perusahaan.
4. Standarisasi (*standarization and grading*)
Usaha untuk menetapkan suatu barang atau ciri-ciri tertentu yang dianggap sama seperti kualitas, ukuran jumlah yang dianggap penting lainnya disebut standarisasi. Sedangkan *grading* adalah usaha memilih sekumpulan barang-barang dari berbagai standar atau mutu dan menggabungkannya ke dalam beberapa *grade* (mutu) tertentu. Jadi dengan adanya standarisasi dan mutu barang tersebut dapat dibeli dari penjualan di mana saja, serta mempermudah proses pertukaran melalui pengurangan pemeriksaan akan contoh barang.
5. Fungsi penyimpanan (*storage function*)
Storage perlu dilakukan mengingat permintaan atas berbagai macam barang yang mengandung sifat teratur. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan selera konsumen tersebut, sehingga peran *storage* dalam menjaga mutu dan meningkatkan mutu akan barang-barang yang disimpan.
6. Fungsi pengangkutan (*transport Function*)

Transportasi yaitu suatu proses perpindahan barang dan jasa dari tempat satu ke tempat lain, dimana proses ini menciptakan kegunaan tempat (*Place Utility*) dan kegunaan waktu (*Time Utility*), sehingga fungsi pengangkutan jelas merupakan suatu usaha yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran.

7. Fungsi pembelajaran (*Financing Function*)

Merupakan fungsi untuk mencari dan mengusahakan modal dalam bentuk uang ataupun lainnya guna mengalirnya arus barang atau jasa. fungsi *financing* ini dapat dipenuhi dari modal sendiri, kredit dari lembaga keuangan atau pihak luar. Dalam pemasaran fungsi *financing* ini sangat diperlukan untuk memulai suatu usaha produksi utama dalam pemasaran, karena apabila fungsi ini macet maka produksi juga akan macet.

8. Fungsi kemasan (*Packaging Function*)

Pengemasan mencakup aktivitas mengembangkan sebuah wadah dan sebuah desain gratis bagi suatu produk. Kemasan merupakan bagian vital dari sebuah produk, karena kemasan dapat mempengaruhi keputusan pembelian mereka.

9. Fungsi Komunikasi (*Communication Function*)

Dalam fungsi ini dapat kita masukan segala yang dapat mempelancar dalam hubungan keluar seperti : informasi, riset surat kabar, dan publikasi.

10. Fungsi pengukuran risiko (*Risk Bearing Function*)

Dalam pemasaran fungsi risiko dapat bermacam-macam seperti barang-barang rusak ditengah jalan kemungkinan terjadi pencurian, barang-barang tersebut dapat terbakar di dalam gudang dan segalanya.

Berbagai jenis kegiatan dan proses yang diperlukan karena spesialisasinya didalam pemasaran itu disebut fungsi-fungsi pemasaran. Menurut Kotler (2016), fungsi-fungsi pemasaran dapat digolongkan sebagai berikut :

1. Fungsi Pertukaran

Produk harus dijual dan dibeli sekurangnya sekali dalam proses pemasaran. Fungsi pertukaran yaitu melibatkan kegiatan yang menyangkut pengalihan hak kepemilikan dari satu pihak ke pihak lainnya dalam sistem pemasaran. Fungsi pemasaran jenis pertukaran meliputi:

a. Penjualan (*selling*)

Tugas pokok pemasaran adalah mempertemukan permintaan dan penawaran (pembeli atau penjual). Hal ini dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung (melalui perantara). Pembelian tidak akan terjadi tanpa penjualan begitu juga dengan sebaliknya. Dalam pembelian dan penjualan itu terjadi saling mendekati, melakukan tawar-menawar, berunding, membentuk harga dan penyerahan hak pemilikan.

b. Pembelian (*buying*)

Pembelian (*buying*) adalah proses atau kegiatan yang mendorong untuk memperoleh produk dengan kualitas dan jumlah yang diinginkan pembeli. Setelah syarat dan kondisi tertentu telah disepakati, selanjutnya dibuat perjanjian akhir dalam bentuk kontrak jual beli dan perpindahan hak milik terjadi.

2 Fungsi Penyediaan Fisik

Fungsi pemasaran jenis penyediaan fisik memerlukan waktu dan tempat ketika produk diangkut, diproses dan disimpan untuk memenuhi keinginan konsumen. Oleh karena itu Fungsi penyediaan fisik meliputi:

a. Transportasi

Fungsi transportasi ini yaitu pemindahan barang dari tempat yang satu ke tempat yang lain guna memenuhi kebutuhan konsumen. Proses ini menciptakan kegunaan tempat (*place utility*). Dalam kegiatan dan proses pemindahan ini dipersoalkan bagaimana caranya, apakah menggunakan mobil, pesawat, truk, kereta api, kapal laut, atau dibawa perseorangan dan lain sebagainya.

b. Pergudangan (*storage*)

Fungsi pemasaran jenis ini melakukan kegiatan penyimpanan barang sejak selesai diproduksi atau dibeli sampai dengan waktu meeka akan dikonsumsi. Pergudangan menciptakan kegunaan waktu (*time utility*), dan dapat terjadi dimanapun juga sepanjang arus antara produsen dan konsumen. Jadi dapat dilakukan oleh konsumen, perantara, konsumen sendiri dan lainnya.

3 Fungsi Fasilitas

Fungsi fasilitas adalah kegiatan-kegiatan yang dapat membantu sistem pemasaran agar mampu beroperasi lebih lancar. Fungsi ini meliputi :

a. Standarisasi

Standaisasi memudahkan produk untuk dijual dan dibeli. Jika barang- barang atau jasa-jasa berpindah tempat, berpindah waktu atau berpindah pemilik, umumnya diperlukan ketentuan-ketentuan tertentu. Standarisasi meliputi penentuan standar produk, pemeriksaan produk untuk menentukan termasuk standar yang mana (*inspection*) dan menjeniskan barang kedalam kelompok-kelompok standar yang telah ditentukan (*sorting*). Pelaksanaan dari pada *inspection* dan *sorting* sekaligus disebut grading.

b. Pembelian (*financing*)

Didalam kegiatan pembelian, transportasi pergudangan, standarisasi, dan sebagainya, diperlukan uang atau dana untuk pembiayaan. Kegiatan dari pada penyediaan dana yang diperlukan oleh produsen, perantara, maupun konsumen sendiri, untuk kepentingan proses pemasaran disebut fungsi keuangan.

c. Penanguhan Risiko (*risk bearing*)

Didalam kegiatan atau proses pemasaran terdapat banyak risiko seperti risiko hilang, risiko lepas kepemilikan, lepas pengawasan, turun harga, rusak,

terbakar dan lain sebagainya. Agar risiko itu dapat dihindari atau diperkecil maka terjadilah pengambilan risiko yang dilakukan oleh lembaga atau orang-orang tertentu, misalnya perusahaan perasuransian.

d. Informasi Pasar (*Market Information*)

Pembeli memerlukan informasi mengenai harga dan sumber-sumber penawaran. Informasi pasar ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik itu media masa, pemerintahan, perusahaan swasta, maupun lembaga pendidikan.

2.2 Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Menurut Tjiptono (2014), menyatakan bahwa jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Malau (2017) mengatakan bahwa jasa adalah layanan aktifitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa diraba dan tidak bisa dilihat oleh mata yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain.

Sedangkan menurut Alma (2014) Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Berdasarkan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa jasa pada dasarnya tidak berwujud dan bersifat tak teraba tetapi dapat memenuhi kebutuhan dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (2014), menyatakan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakan dari barang, yaitu:

1. *Intangibility*

Artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang pengguna jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa yang ditawarkan sebelum ia mengkonsumsi atau merasakannya sendiri. Artinya apabila pelanggan membeli jasa tertentu maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut, namun tidak memiliki jasa yang dibelinya.

2. *Inseparability*

Memiliki arti jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Berbeda dengan produk yang biasanya diproduksi, kemudian di jual, lalu dikonsumsi.

3. *Heterogeneity*

Jasa bersifat *Heterogeneity* karena merupakan *non-standardized* output artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability*

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Menurut Lupiyoadi (2014) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

- 2 *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai pentingnya dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
- 3 *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak menggunakan persediaan atau menyimpan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan konsumsi secara bersamaan.
- 4 *Customization* (konstominasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya pada jasa asuransi dan kesehatan.

Menurut Jasfar (2012), menyimpulkan bahwa karakteristik jasa yaitu sebagai berikut:

1. Tidak berwujud, jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud. Artinya, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan / dicicipi, atau disentuh, seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Tidak dapat dipisahkan, Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Artinya, konsumen harus berada ditempat jasa yang dimintanya sehingga konsumen melihat dan ikut “ambil bagian” dalam proses produksi tersebut.
3. Heterogenitas. Jasa merupakan variabel *nonstandard* dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh suatu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.
4. Tidak tahan lama, Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan para produsen jasa dimana konsumen membeli jasa tersebut.

Berdasarkan dari beberapa definisi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa jasa mempunyai ciri-ciri seperti tak berwujud, tak dapat disimpan, tidak dapat dipisahkan, dalam hal pengguna, dan berubah-ubah. Antara jasa yang satu dan jasa yang lain tidak ada yang benar-benar serupa.

2.3 Kualitas

2.3.1 Pengertian Kualitas

Setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas jasa atau kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2016) ada sejumlah faktor potensial penyebab buruknya kualitas jasa atau kualitas layanan diantaranya:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.
Salah satu karakteristik unik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas:
 - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan,
 - b. Cara berpakaian karyawan kurang sopan dengan konteks,
 - c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan,
 - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan,
 - e. Karyawan selalu cemberut.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.
Agar para karyawan atau penyedia jasa dapat memberikan jasa atau layanan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen.
4. Gap komunikasi.
Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak atau relasi pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.
Pelanggan atau pengguna jasa merupakan individu yang unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*).
6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan.
Disatu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan yang lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain, bila terlampaui

banyak jasa atau layanan yang baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah seputar standar kualitas jasa.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktifitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Menurut Kotler & Keller (2016) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang mendorong strategi penyempurnaan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016), yakni:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Melakukan riset memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi jasa atau layanan spesifik. Kemudian, memperkirakan penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut.

2. Mengelola ekpektasi pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas jasa

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena pelayanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

4. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian jasa secara efektif dan efisien.

5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar budaya kualitas bisa ditumbuhkembangkan dalam sebuah organisasi, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua organisasi.

6. Menciptakan *automatic quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan

yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia jasa wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*).

7. Menindaklanjuti jasa,

Perusahaan dapat mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dan berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan kontak, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan, dan/atau saran konstruktif.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Berdasarkan pemaparan para ahli tersebut di atas, kualitas adalah nilai suatu barang atau jasa yang dilihat dari berbagai sisi. Menjaga kualitas diperlukan menafsirkan yang sangat cermat, karena kualitas tak hanya bertolak pada bagusnya produk, layanan, atau jasa tetapi juga harus memperhatikan daya guna dan perkembangan zaman.

2.3.2 Perspektif Kualitas

Pada dasarnya kualitas mengandung banyak definisi karena setiap individu pasti memiliki cara pandang yang berbeda-beda. Perspektif kualitas produk merupakan persepsi seorang konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa dengan maksud yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen. Menurut Tjiptono (2016), perspektif kualitas dapat diklasifikasikan dalam lima kelompok sebagai berikut:

1. *Transcendental approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa. Selain perusahaan dapat mempromosikan produknya dengan pertanyaan-pertanyaan seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik) kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat di kuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam

kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan referensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas yang paling tinggi. Perspektif yang subyektif dan demand-oriented juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan. Kepuasan seseorang tentu akan berbeda-beda pula, begitu juga dengan pandangan seseorang terhadap kualitas suatu produk pasti akan berbeda-beda pula pandangnya. Suatu produk yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan seseorang, belum tentu memenuhi kepuasan orang lain.

4. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa, dapat dikatakan kualitas bersifat *operation-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali di dorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bernilai relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli.

Menurut Garvin (2012), setidaknya ada 5 macam perspektif kualitas yang berkembang saat ini, yaitu :

1. *Transcendental approach* (pendekatan transendental); kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit di definisikan dan dioperasionisasikan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.
2. *Product-based approach* (pendekatan berbasis produk); kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-based approach* (pendekatan berdasarkan pengguna); kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing-based approach* (pendekatan berdasarkan manufaktur); kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
5. *Value-based approach* (pendekatan berbasis nilai); kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Kotler & Keller (2016) kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

lewis & booms (2015) berpendapat, kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Adapun kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kemudian menurut Sudarso (2016) kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam membelikan suatu produk.

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang mendorong strategi penyempurnaan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016), yakni:

9. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
Melakukan riset memahami determinan terpenting yang digunakan

pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi jasa atau layanan spesifik. Kemudian, memperkirakan penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut.

10. Mengelola ekspektasi pelanggan
Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan.
11. Mengelola bukti kualitas jasa
Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena pelayanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.
12. Mendidik konsumen tentang jasa
Membantu pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengonsumsiannya secara efektif dan efisien.
13. Menumbuhkembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar budaya kualitas bisa ditumbuhkembangkan dalam sebuah organisasi, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua organisasi.
14. Menciptakan *automatic quality*
Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia jasa wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*).
15. Menindaklanjuti jasa,
Perusahaan dapat mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dan berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan kontak, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan, dan/atau saran konstruktif.
16. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa
Sistem informasi kualitas jasa merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Berdasarkan berdasarkan pemaparan dari beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan puskesmas atau

melibihi ekspektasi pelanggan.

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler (2012), adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*tangibles*)
Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan manusia dan materi komunikasi perusahaan.
2. Keandalan (*reability*)
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka dengan segera.
4. Jaminan (*assurance*)
Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan konsumen.
5. Empati (*emphaty*)
Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan serta memberikan perhatian secara personal kepada konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut :

1. Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*) meliputi kemampuan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Menurut Lovelock, Wirtz dan Musrry (2011), mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel, dan akhirnya mengonsolidasikannyake dalam lima dimensi yang luas:

1. *Tangibels (appearance pf physical elements).*
2. *Realibility (dependable and accurate performance).*
3. *Responsiveness (promptness and helpfulness).*
4. *Assurance (credibility, security, competence, and courtesy).*
5. *Empathy (easy access, good communieations, and customer understanding).*

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi 5 indikator yaitu *Tangibels* (Bukti Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

2.4.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016), keenam prinsip tersebut terdiri atas :

1. **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
2. **Pendidikan**
Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. **Perencanaan strategik**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan

kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

6. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* Merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan probabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas rasa pelanggan.

2.4.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Agar kualitas tetap terjaga setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016) diantaranya:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik unit jasa adalah *inseparability*, artinya jasa produksi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:
 - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
 - b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
 - c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
 - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.
 - e. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang "angker"
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain: upah rendah (umumnya karyawan yang

melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai. Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyimpanan jasa agar mereka dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, material, pakaian seragam), pelatih keterampilan, maupun informasi (misalnya, prosedur operasi). Selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah unsur perbedaan (*empowerment*), baik menyangkut karyawan *front-line* maupun manajer. Pemberdayaan dalam konteks ini tidak diartikan secara sempit sebagai sekedar penghapusan hirarki, arahan, atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi, pemberdayaan lebih di pandang sebagai *stage of mine* (berry 1995) Karyawan dan manajer yang diberdayakan akan lebih mampu:
 - a. Mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya;
 - b. Memahami konteks dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rangka pekerjaan yang lebih luas (*big picture*);
 - c. Bertanggung jawab atas output kerja pribadi
 - d. Mengembangkan tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi;
 - e. Menjamin keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja kolektif.
4. Gap komunikasi tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan aktosesensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Gap-gap komunikasi berupa :
 - a. Penyedia jasa memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
 - b. Penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan, perubahan susunan barang di rak pajangan pasar swalayan, dan lain-lain.
 - c. Pesan komunikasi penyedia jasa tidak dipahami pelanggan
 - d. Penyedia jasa tidak memperhatikan atau tidak segera menanggapi keluhan dan/atau saran pelanggan.
5. Memperlakukan semua Pelanggan dengan cara yang sama. Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-

masing. Dalam hal interaksi dan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut jasa yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia jasa dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan. Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru atau menyempurnakan jasa baru atau menyempurnakan jasa lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Di sisi lain, bila terlampaui banyak jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas jasa. Selain itu, pelanggan juga suka bingung membedakan variasi penawaran jasa, baik dari segi fitur, keunggulan, maupun tingkat kualitasnya. Situasi semacam ini bisa dijumpai dalam industri perbankan, jasa asuransi, jasa telepon genggam, dan seterusnya.
7. Visi bisnis jangka pendek. Visi jangka pendek (misalnya orientasi pada penyampaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah bank untuk menekan biaya dengan cara menutup sebagian kantor cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para nasabahnya, yang pada persepsi negatif terhadap kualitas jasa bank bersangkutan.

2.5 Kepuasan

2.5.1 Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan”.

Kepuasan adalah perasaan senang atas kecewa seseorang yang timbul karena seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2012).

Sedangkan, Tjiptono (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli yang mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan

pelanggan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk (jasa): dimana pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk (jasa) yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan: terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional: pelanggan akan merasa puas bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga: produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya: pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut Tjiptono (2016) beberapa metode yang digunakan perusahaan untuk memantau kepuasan pelanggannya, diantaranya adalah :

1. Sistem keluhan dan saran Memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, keluhan dan pendapat pelanggan mengenai produk/jasa. Metode ini bersifat pasif sehingga agak sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya, bisa saja pelanggan beralih kepada penyedia jasa lain dan tidak menggunakan lagi penyedia jasa tersebut. Upaya mendapatkan saran dari pelanggan juga sulit diwujudkan terlebih bila perusahaan tidak memberikan timbal balik yang memadai kepada pelanggan yang telah bersusah payah berpikir menyumbangkan ide untuk perusahaan.
2. Survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan kuesioner, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada pelanggannya. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain :
 - a. *Directly Reported Satisfaction*: pengukuran dilakukan secara langsung kepada konsumen melalui pernyataan seperti ungkapan seberapa puas anda terhadap pelayanan perusahaan dengan skala sebagai berikut: sangat tidak puas, tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas.

- b. *Derived dissatisfaction*: pernyataan yang diajukan menyangkut dua hal yang utama, yakni besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu, dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis*: konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*: dalam teknik ini, responden diminta meranking berbagai elemen/atribut tersebut. Selain itu responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen / atribut tersebut.

2.5.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2014) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan :

1. Kualitas Produk
Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan
Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerk dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merk tertentu.
4. Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendapatkan harga yang relatif murah yang akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Sedangkan menurut Daryanto dan Ismanto (2014) berdasarkan studi *literature*, terdapat *driver* utama kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas Produk
Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

2. Harga
Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.
3. Kualitas Pelayanan
Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.

2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan menurut Alma (2014) dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 (empat) metode sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hotlines*. Dari hasil informasi-informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.
2. *Ghost Shopping*
Ghost Shopping salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing. Dengan dasar ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman pembeli produk-produk selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan, baik perusahaan yang bersangkutan maupun pesaingnya.
3. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja cara memperkerjakan bersikap atau *customer lossrate* dalam memuaskan yang perlu, akan tetapi pemantauan menunjukkan pelanggannya.
4. Survei kepuasan pelanggan
Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi, melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan baik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga

memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

Menurut Kotler (2014), ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. **Sistem Keluhan dan Saran**
Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
2. **Survei Kepuasan Pelanggan**
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.
3. ***Ghost Shopping***
Ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.
4. ***Lost Customer Analysis***
Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok.

2.5.4 Harapan / Ekspektasi Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsep bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk (barang maupun jasa) setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsi dibandingkan dengan ekspektasi pembelian untuk menentukan apakah kualitas layanan baik atau buruk.

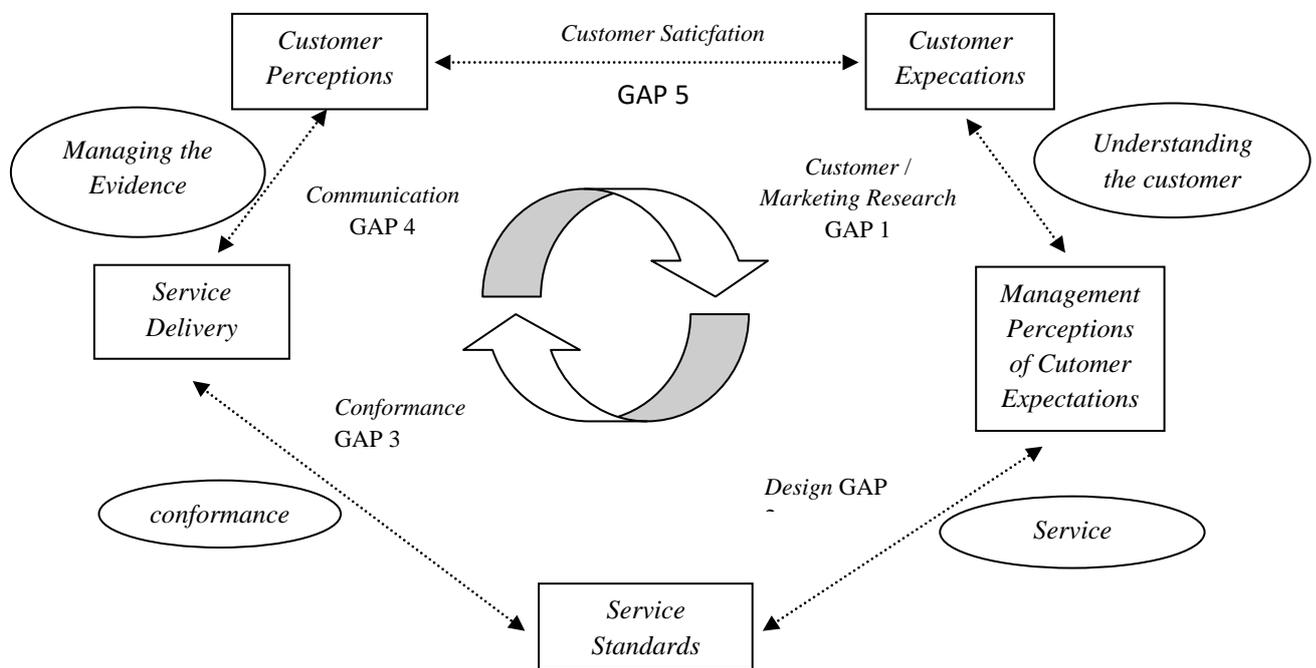
Saat ini setidaknya 56 definisi ekspektasi pelanggan yang dijumpai dalam literatur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menurut Santos & Boote (2013), definisi-definisi tersebut bisa dikelompokkan menjadi delapan tipe, yaitu sebagai berikut :

1. ***Ideal expectation***, yaitu tingkat kerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Standar ideal identik dengan *excellence* (kesempurnaan), yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen.
2. ***(should) expectation (persuasion-based standar)***, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.
3. ***Desired expectation***, yaitu tingkat kinerja yang dianggap pelanggan dapat diberikan produk jasa tertentu. Tipe ekspektasi ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat dan seharusnya diterimanya.

4. *Predicted (will) expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
5. *Deserved (want) expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ekspektasi ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau *service encounter* berikutnya.
6. *Adequate Expectation* atau *minimum tolerable expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir konsumen.
7. *Intolerable expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolerir atau diterima pelanggan.
8. *Worst Imaginable Expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media seperti TV, radio, Koran atau internet.

2.6 Service Gap

Menurut Parrasuraman et. al (Fitzsimmons,2012) mengemukakan *Service Quality Gap Model* yang menjadi proses pelayanan berlangsung untuk menciptakan kepuasan pelanggan.



Gambar 2.1 *Service Gap Model*
 Sumber : Parrasuraman et. al (Fitzsimmons,2012)

Service Quality Gap Model yang digambarkan di atas adalah urutan langkah-langkah yang harus diikuti dalam desain proses pelayanan yang baru. Kesenjangan-kesenjangan dalam proses ini akan dijelaskan sebagai berikut (Fitzsimmons, 2012) :

1. *Gap 1 (Customer Expectation – Management Perceptions)*
Kesenjangan pertama muncul dari kurangnya pemahaman pihak manajemen mengenai bagaimana pelanggan membentuk harapan mereka berdasarkan sumber-sumber yang tersedia, misalnya: iklan, pengalaman sebelumnya yang dialami terhadap perusahaan tersebut dan pesaingnya, kebutuhan personal, dan komunikasi dengan kerabat. Untuk meminimalkan kesenjangan, dalam tahap ini perusahaan harus melakukan penelitian pasar (*market research*) untuk memahami pelanggan secara utuh sesuai kebutuhan dan harapan mereka.
2. *Gap 2 (Management Perceptions – Service Standards)*
Kesenjangan ini ditimbulkan dari kurangnya komitmen pihak manajemen dalam memberikan kualitas pelayanan atau persepsi bahwa perusahaan tidak memungkinkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Untuk mengatasi kesenjangan ini, penyusunan tujuan perusahaan (*goal setting*) dan membuat standar bagaimana pelayanan itu disampaikan (*service delivery*) dapat menutup kesenjangan ini. Kesenjangan ini terjadi karena penyampaian pelayanan yang terjadi tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan perusahaan (*conformance gap*).
3. *Gap 3 (Service Standards – Service Delivery)*
Kesenjangan dalam penyampaian pelayanan ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, beberapa diantaranya adalah kurangnya kerjasama tim, pemilihan atau seleksi karyawan yang buruk, pelatihan yang kurang memadai, dan desain pekerjaan yang tidak sesuai. Harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterimanya dibentuk oleh media iklan dan berbagai media komunikasi yang berasal dari perusahaan.
4. *Gap 4 (Service Delivery – Customer Perception)*
Perbedaan antara pelayanan yang disampaikan dan komunikasi eksternal berupa janji-janji yang berlebihan dan kurang tersedianya informasi bagi calon pelanggan akan menimbulkan kesenjangan ini. Perusahaan dinilai perlu untuk menyesuaikan informasi yang diberikan kepada calon pembeli dengan bukti pelayanan yang sesungguhnya diberikan (*managing the evidence*).
5. *Gap 5 (Customer Perception – Customer Expectation)*
Kesenjangan ini merupakan hal esensi akhir yang menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada minimalisasi kesenjangan pertama hingga kesenjangan keempat yang terkait dengan penyampaian pelayanan/jasa.

2.7 Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

2.7.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil	Publikasi
1	Indra Jaya dan Indra Syarifudin (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A-RSCM Jakarta	Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Chi Square	Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien	JIMFE volume 1 no 1 tahu 2015 ISSN 2502-5678
2	Dolly Irabantoro, Dkk (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Baru	Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Regresi Linear Berganda	Kalitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun secara parsial	Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 13 No 1 2015
3	Nona Yulianti dan Putu Nina Mandiawati (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung	Independen: Kualitas Pelayanan Dependen: Kepuasan Pasien	Regresi Linear Berganda 100 Responden	Kalitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun secara parsial	e-proceedng of management Vol 2 No 2 2015 ISSN: 2355-9357
4	Mawar Rangkuti	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPTD Puskesmas Pondok Rumput Kecamatan Tanah Sereal Bogor Utara	Independen : Kualitas Pelayanan, Dependen : Kepuasan Pasien	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian verifikatif, metode yang digunakan eksplanatory survey, teknik penelitiannya menggunakan statistik inferensial serta metode analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Tingkat Kesesuaian, dan Diagram kartisius.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian hasilnya sebesar 95.18% tidak sesuai dengan harapan pasien atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan pada puskesmas Pondok Rumput Tanah Sereal Bogor Utara belum memuaskan pasien	Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan, Bogor 2013
5	Biyanda Eninurkhatun, Antono	Pengaruh Tingkat Kepuasan	Independen : Tingkat Kepuasan	Jenis yang digunakan dalam penelitian ini	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara	Jurnal Kesehatan Masyarakat

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil	Publikasi
	Suryoputro, dan Eka Yunila Fatmasari	Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017	Dependen : Kualitas Pelayanan	adalah penelitian deskriptif dan pendekatan <i>cross sectional</i> . populasi penelitian adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dipuskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih berdasarkan <i>simple random sampling</i> . Analisis data menggunakan analisis univariat, <i>Importance Performance Analysis</i> , dan analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi Square.	harapan dan kenyataan dimensi kualitas layanan secara keseluruhan adalah 79,70%. Sedangkan Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima pada dimensi <i>reliability</i> sebesar (79,36%). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterimapada dimensi <i>responsiveness</i> sebesar (77,00%). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima sebesar (79,44%). Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima pada dimensi <i>empathy</i> sebesar (80,88%).	(e-Journal) Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346)

2.7.2 Kerangka Pemikiran

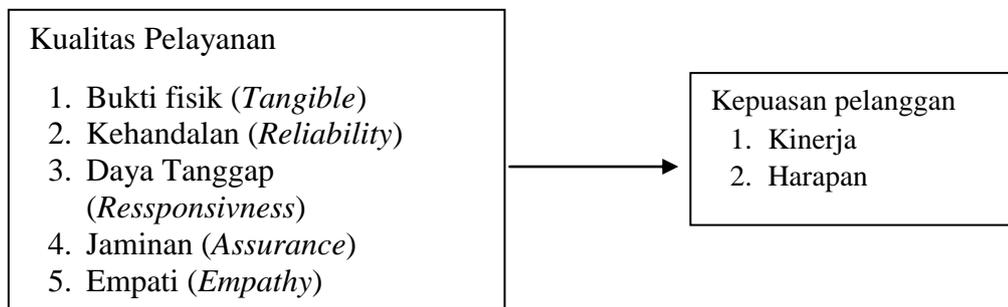
Menurut Lewis & Booms (2015) Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Sedangkan untuk kepuasan pelanggan Tjiptono (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli yang mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan

pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dimana apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik maka kepuasan pelanggan pun akan tinggi begitu pula sebaliknya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Indra Jaya dan Indra Syarifudin (2015), Dolly Irabantoro, Dkk (2015) dan Nona Yulianti dan Putu Nina Mandiawati (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.8 Konstelasi Penelitian



Gambar 2.2 Konstelasi Penelitian

2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian di atas maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kalapanunggal di bagian rawat jalan cukup baik.
2. Tingkat kepuasan pelanggan pada Puskesmas Kalapanunggal di bagian rawat jalan cukup puas.
3. Terdapat pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Kalapanunggal di bagian rawat jalan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu verifikatif eksplanatory survey. Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu accidental sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji parsial, dan uji normalitas dengan menggunakan SPSS 23.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen, independen terdiri dari *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dan kepuasan palanggan sebagai varabel dependen dengan indikator kinerja dan harapan.

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah *individual* dimana penulis melakukan penelitian pada individu atau orang dalam suatu kelompok dimana dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat jalan di Puskesmas Kalapanunggal sukabumi.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada pelanggan rawat jalan puskesmas (Jln.Raya Kalapanunggal, RT.26/RW.01, Kadununggal, Kalapanunggal, Parung Kuda, Sukabumi, Jawa Barat).

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis data yang digunakan data kualitatif dan kuantitatif.

1. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, FGD, wawancara atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang di teliti.
2. Data kuantitatif adalah data yang mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan, voleme, yang berupa angka-angka.

3.3.2 Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara melakukan penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau data yang sudah ada di suatu perusahaan. Pengumpulan data sekunder yang diperoleh dengan cara memfotocopy buku atau literature, laporan dari perusahaan atau data dari perusahaan sendiri secara langsung.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Adapun metode analisis dengan berdasarkan kerangka pemikiran yang dituangkan dalam suatu tabel, maka hubungan antara variabel penelitian dapat ditulis sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variable	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (fasilitas nyata/bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat uang tunggu yang nyaman • Tingkat petugas puskesmas yang berpenampilan rapi • Tingkat kelengkapan peralatan medis 	Likert
	<i>Reliability</i> (keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat jam kunjungan dokter tepat waktu • Tingkat dokter memiliki diagnosis yang akurat • Tingkat pelayanan tanpa kesalahan 	Likert
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat memberikan saran dengan bijaksana • Tingkat kecepatan melayani permintaan medis • Tingkat kecepatan menanggapi keluhan pelanggan 	Likert
	<i>Assurance</i> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat dokter yang ahli pada bidangnya • Tingkat perawat yang dapat diandalkan • Tingkat perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan 	Likert
	<i>Emphaty</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat perhatian khusus secara tulus • Tingkat Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan • Tingkat puskesmas Kalapanunggal tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan 	Likert
Kepuasan pelanggan (Y)	Kinerja Harapan	Kinerja > Harapan	Likert

3.5 Metode Penarikan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada puskesmas kalapanunggal sukabumi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2017).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik pengambilan *accidental* sampling yaitu teknik penentuan sample secara kebetulan artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti dilokasi penelitian maka orang tersebut dapat dijadikan sampel. Kriteria responden adalah pelanggan rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal Sukabumi yang melakukan pemeriksaan lebih dari satu kali. Karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui.

Adapun Untuk menentukan besarnya sampel yang akan digunakan maka penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2(p)(q)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z_{α} = Nilai standar (1.96)

p = Proporsi yang diestimasi (0.5)

q = Proporsi populasi yang sesuai kriteria sample (1-p)

d = Penyimpangan yang ditolerir (0.10)

Dengan menggunakan rumus di atas maka dapat menghasilkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2(p)(q)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2(0.5)(0.5)}{0.10^2}$$

$$n = \frac{3,8416(0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0.01}$$

$$n = 96.04 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan pedoman tersebut, agar penelitian ini lebih fit maka penelitian memutuskan untuk mengambil sampel antara 100 responden yang termasuk pelanggan rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal Sukabumi.

3.6 Metode Pengolahan/Analisis Data

Dalam pengumpulan data ini, penelitian memerlukan data primer dan sekunder sebagai berikut:

1. Kuesioner

Koesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kepuasan pasien Puskesmas Kalapanunggal.

2. Wawancara
Wawancara yang dilakukan terhadap pihak-pihak yang berwenang atau berkepentingan yaitu dengan pelanggan sebagai responden serta karyawan Puskesmas Kalapanunggal.
3. Observasi
Observasi langsung yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kegiatan rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal.
4. Pengumpulan data sekunder secara manual
Pengumpulan data sekunder yang dilakukan secara manual dengan mempotocopy buku atau literature atau laporan dari perusahaan dan mengumpulkan data dengan mengunduh (*mendownload*) *media online internet* berupa data dari media masa cetak atau wabsite resmi perusahaan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, adapun bobot nilai jawaban skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Baik (SB) Sangat Puas (SP)	5
2	Baik (B) Puas (P)	4
3	Cukup Puas (CB) Cukup Puas (CP)	3
4	Tidak Baik (TB) Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Baik (STB) Sangat Tidak Puas (STP)	1

Riduwan (2008)

3.6.1 Uji Instrumen (Kuesioner)

1. Uji Validitas
Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah alat uji yaitu kuisisioner. Validitas mengukur ketepatan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner. Peneliti menggunakan program SPSS Taraf signifikan yang digunakan sebesar 10%. Pengambilan keputusannya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir dari pertanyaan valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dari pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.
2. Uji Reabilitas
Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistenan responden dalam memberikan jawaban. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan program computer dengan SPSS untuk pengambilan keputusan, butir pertanyaan dikatakan relaibel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengujian dilakukan dengan

fasilitas *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,600$.

3.6.2 Analisis Data

1. **Analisis Deskriptif**, Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dengan data yang telah terkumpul. Berdasarkan penelitian analisis deskriptif dilakukan untuk menghitung tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan Puskesmas Kalapanunggal (Sugiyono 2015) adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Rumus tanggapan responden} = \frac{\text{Skor total Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Adapun langkah-langkah penilaian tanggapan sebagai berikut :

$$\text{interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

Diminta :

Rentang = % tertinggi - % tereendah

Banyak Kelas = 5 (sesuai dengan skala likert)

$$\text{Interval} = \frac{100 - 0}{5} = 20$$

Sehingga kriteria penilaian tanggapan responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kriteria Interval Penilaian

Interval %	Keterangan
0-19	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas
20-39	Tidak Baik / Tidak Puas
40-59	Cukup Baik / Cukup Puas
60-79	Baik / Puas
80-100	Sangat Baik / Sangat Puas

2. Analisis Regresi dan Korelasi Linier Berganda

- a. Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependent. (Syofian Siregar 2013)

Persamaan regresinya :

$$Y = a + b_1BF_1 + b_2K_2 + b_3DT_3 + b_4J_4 + E_5$$

Diminta :

Y = Variabel Terkait

- BF₁ = Variabel Bukti Fisik
- K₂ = Variabel Kehandalan
- DT₃ = Variabel Daya Tanggap
- J₄ = Variabel Jaminan
- E₅ = Variabel Empati
- a = Konstanta
- b₁ = Koefisien regresi masing-masing variabel

Sedangkan korelasi berganda digunakan untuk menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penulis menggunakan analisis korelasi berganda (multiple correlation) untuk ukuran kekuatan asosiasi (hubungan) antara variabel independen dan variabel dependen.

Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini :

Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan (2008)

b. Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi yaitu nilai untuk mengukur besarnya kontribusi X terhadap variasi (naik / turun) Y, maka dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

3. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial

Uji koefisien regresi secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan), dengan menggunakan perhitungan statistik dengan rumus sebagai berikut :

$$t_o = \frac{b_k}{s_{bk}}$$

keterangan :

b_k = Koefisien Regresi

s_{bk} = Standar Koefisien Regresi

kriteria Pengunjungan :

1. Apabila $t_{hitung} < - t_{tabel}$, maka H_0 diterima.
2. Apabila $t_{hitung} < - t_{tabel}$, maka H_a ditolak.

H_0 = Variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

H_a = Variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Sebelum melakukan analisis regresi berganda maka sebaiknya diuji dengan Uji Asumsi Klasik, yang terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan Kolmogrov – Smirnov test.

Pengembalian Keputusan :

- 1) Jika $sig > 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Imam Ghozali (2016) uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari :

- 1) Nilai R^2 yang di hasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel – variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel – variabel independen. Jika antar variabel ondependen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Nilai tolerance dan lawan, variance inflation factor (VIF) *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF nya kurang dari 190 maka dalam data tidak terdapat multikolonieritas.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Imam Ghozali (2016) menguji autokorelasi adalah suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data time series autokorelasi sering terjadi. Tapi ada data crossection (silang waktu) jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dari autokorelasi.

Pengembalian keputusan pada Uji Durbin-Watson sebagai berikut :

- 1) $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 ditolak, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- 3) $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2016) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam modal regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan disebut heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dengan melihat grafik plot sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memudahkan perhitungan digunakan program olah data komputer yaitu dengan SPSS versi 23.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dan Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Puskesmas Kalapanunggal

UPTD Puskesmas Kecamatan Kalapanunggal merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Sukabumi, berdiri pada tahun 1958. Pada tahun 1973 Puskesmas Kalapanunggal di pindahkan ke Kp. Balumbangan yang sekarang berdiri bangunan IGD dan PONED.

Pada tahun 1982 Puskesmas Kalapanunggal di pindahkan kembali ke Kp. Kalapanunggal sampai dengan sekarang, dengan sekarang yang menjabat menjadi kepala puskesmas adalah Ikhsan Zuarsa SKM.,MM.

4.1.2 Lokasi Puskesmas Kalapanunggal

Puskesmas Kalapanunggal terletak di jalan Raya kalapanunggal, RT.26/RW.01, Kadununggal, Kalapanunggal, Parung Kuda, Sukabumi, Jawa Barat.

4.1.3 Visi, Misi Puskesmas Kalapanunggal

1. Visi

Mewujudkan Masyarakat Kecamatan Kalapanunggal Sehat, Yang Mandiri Dan Berkeadilan

a. Sehat :

Keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang di Kecamatan Kalapanunggal untuk hidup produktif

b. Mandiri :

Sikap dan kondisi dimana masyarakat Kecamatan Kalapanunggal tahu, mau dan mampu untuk mengenali, mencegah dan mengatasi permasalahan kesehatan yang dihadapi, sehingga dapat bebas dari gangguan kesehatan akibat penyakit, bencana, lingkungan dan perilaku yang buruk, serta mampu memenuhi kebutuhannya untuk lebih meningkatkan kesehatannya dengan mengandalkan kemampuan dan kekuatan sendiri.

c. Berkeadilan :

Setiap orang di Kecamatan Kalapanunggal memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

2. Misi

a. Meningkatkan akses masyarakat kecamatan kalapanunggal terhadap pelayanan kesehatan dasar.

b. Meningkatkan upaya kesehatan masyarakat masyarakat yang bermutu dan berkeadilan.

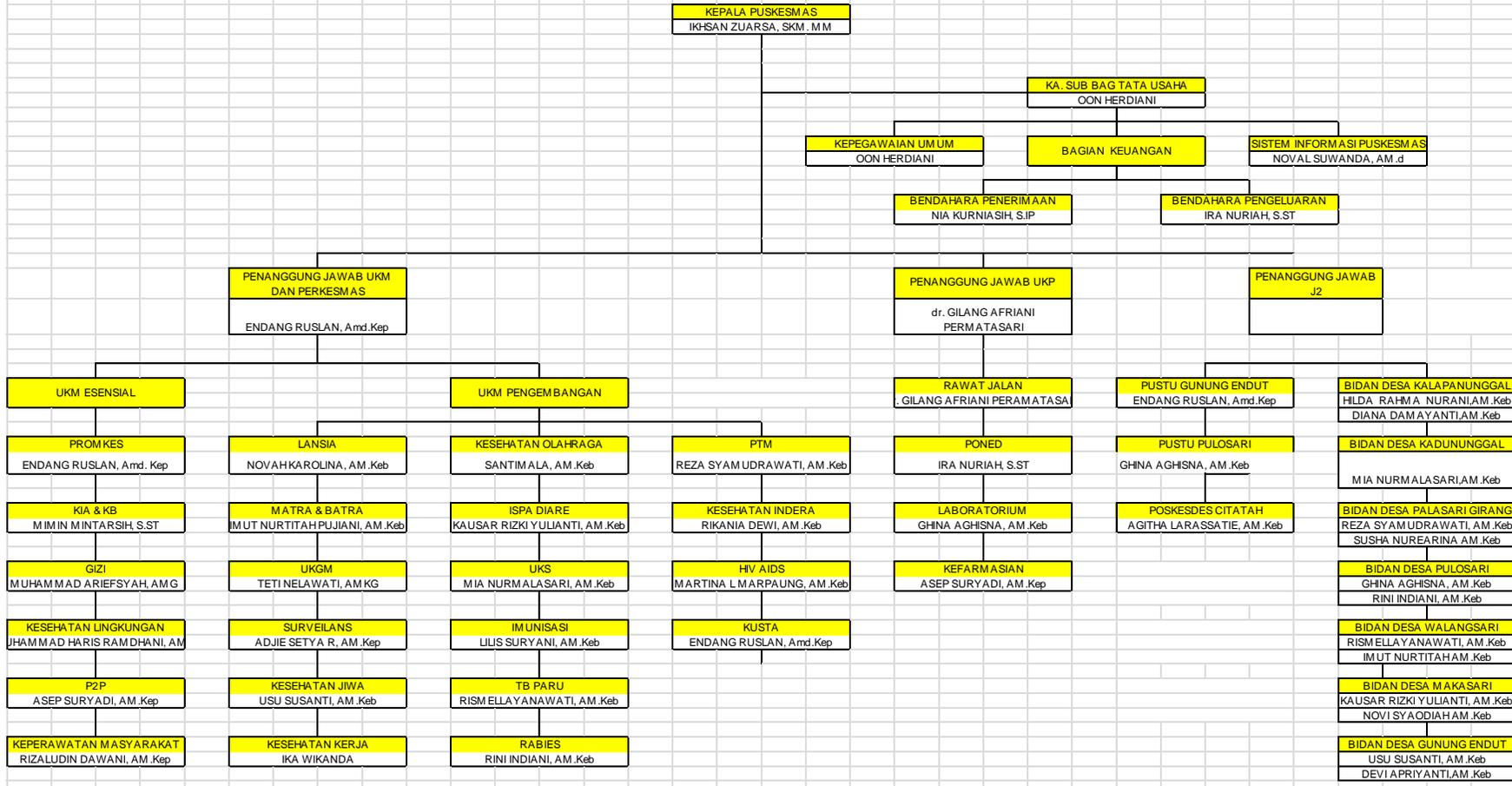
- c. menjamin tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang merata dan berkualitas .
- d. meningkatkan upaya pemberdayaan masyarakat dan swasta di bidang kesehatan.

4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Kalapanunggal

3. Struktur Organisasi

Sesuai dengan peraturan Walikota nomor 39 tahun 2009 tentang organisasi, rincian tugas, fungsi, dan tata kerja unit pelaksanaan pada Dinas Kesehatan Kota Sukabumi serta peraturan Kementerian Kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat maka struktur organisasi Puskesmas Kalapanunggal sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA PPK BLUD PUSKESMAS KALAPANUNGGAL



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kalapanunggal 2019

4. Uraian Tugas

Adapun uraian tugasnya adalah:

a. Kepala puskesmas

Kepala puskesmas mempunyai tugas pemimpin dan melaksanakan segala usaha dan kegiatan dan bidang kesehatan serta pengelola kesekretariatan puskesmas. Dalam melaksanakan tugasnya kepala puskesmas menyelenggarakan:

- Menetapkan tujuan jangka panjang dan jangka pendek yang selaras dengan visi dan misi Puskesmas Kalapanunggal.
- Membuat program kerja untuk mencapai tujuan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.
- Mengkoordinir kegiatan kesekretariatan dan bidang-bidang lain.
- Memberi petunjuk, membina, membimbing dan mengawasi pekerjaan bawahannya yang berbeda pada lingkungan puskesmas.
- Melakukan koordinasi vertikal dan horizontal dengan instansi terkait, baik pusat maupun daerah.

b. Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum, seperti pencatatan, perencanaan, pelaporan dan urusan lain yang tidak termasuk dalam tugas dan fungsi bidang.

• Perencanaan

Melaksanakan dan mengkoordinir penyusunan perencanaan program kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, penyelenggaraan sistem informasi kesehatan, evaluasi standar pelayanan minimal serta pelaporan program kesehatan.

• Pencatatan dan pengelolaan

Melaksanakan sistem kesehatan, informasi mengenai kesakitan, penggunaan pelayanan kesehatan di puskesmas, kematian dan informasi kesehatan lainnya guna untuk pengambilan keputusan.

c. UPD (Pustu, Posk, Polindes)

- Melaksanakan pelayanan kesehatan
- Menggerakkan, mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat.
- Membantu upaya masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan
- Pencatatan dan pelaporan
- Perpanjangan tangan seluruh program di puskesmas.

d. Bendahara

- Melakukan perencanaan keuangan
- Merealisasikan keuangan
- Membuat pembukuan / penutupan kas dengan kesejahteraan pegawai

- Membayar pajak yang timbul dari kegiatan puskesmas
 - Pencatatan dan pelaporan
- e. Kesehatan Lingkungan
- Pengumpulan, pengolahan dan analisis data kesehatan lingkungan
 - Penyusunan petunjuk teknis kesehatan lingkungan pemukiman pedesaan, perkotaan kumuh dan pemukiman
 - Pengawasan, pengendalian dan penanggulangan sanitasi di lingkungan pasca pastisida di kawasan pertanian dan perkebunan
 - Pengawasan dan pengendalian upaya sanitasi di instirtusi tempat umum dan tempat pengolahan makanan
- f. KIA-KB
- Bertanggung jawab terhadap cakupan dan keberhasilan indikator SPM KIA
 - Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan KIA di posyandu/ melakukan PWS KIA
 - Pengawasan mutu pelayanan bersalin dan KIA
 - Perencanaan pencatatan dan pelaporan
 - Melaksanakan pelayanan keluarga berencana
 - Menentukan pemeriksaan dan tindakan penunjang
 - Melaksanakan rujukan
 - Bertanggung jawab atas pemeliharaan alat medis dan non medis di poli KB
 - Perencanaan, pencataan dan pelaporan.
- g. Gizi
- Upaya perbaikan gizi
 - Penimbangan bayi dn menginvestaris jumlah dan sarana posyandu
 - Pemetaan keluarga sadar gizi
 - Pengembangan pojik gizi
 - Penanganan gizi buruk
 - Pengelolaan balita gizi buruk
 - Pengeobatan gizi buruk umum dan spesialistik serta rujukan
 - Melakukan pemantauan berkala perkembangan balita gizi buruk
 - Pemeliharaan alat dan mutu pelayanan serta mutu alat ukur gizi
- h. Pencegahan Dan Pengendalian
- Melakukan upaya pencegahan dan pengendalian yang meliputi surveilliance, epidemilogi, pengendalian penyakit menular langsung, penyakit menular bersumber binatang, pengendalian penyakit tiidak menular, imunisasi dan kesehatan mitra.

- Melakukan upaya mengumpulkan dan menganalisa hasil pemberantasan / penanggulangan penyakit menular dan tidak menular serta menyebar luaskan informasi cara pemberantasannya.

i. Kesehatan Jiwa

- Memberi penyuluhan kepada masyarakat
- Mengenali penderita yang memerlukan pelayanan kesehatan psikiatri
- Memberi pertolongan pertampsikatri, memberi pengobatan atau merujuk pasien ke RS Jiwa
- Kunjungan kerumah penderita
- Pelatihan kader kesehatan jiwa
- Perencanaan , pencatatan dan pelaporan

j. Kesehatan Gizi

- Melaksanakan pelayanan dan konsultasi gizi
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan medis dan non medis di poli gizi
- Perencanaan, pencatatan dan pelaporan

k. Kesehatan Lansia

- Penyusunan petunjuk teknis kesehatan lanjut usia
- Pengumpulan data pengolahan dan serta analisis kesehatan lanjut usia
- Pelayanan kesehatan lanjut usia

l. Kesehatan Kerja

Program pelayanan kesehatan kerja puskesmas yang ditunjuk untuk masyarakat pekerja informasi maupun formal di wilayah kerja puskesmas dalam rangka pencegahan dan pemberantasan penyakit serta kecelakaan yang berkaitan dengan pekerjaan di lingkungan kerja.

j. Kesehatan olahraga

Kegiatan yang menerapkan ilmu pengetahuan fisik untuk meningkatkan kesegaran jasmani masyarakat, baik atlet maupun masyarakat umum.

k. Kesehatan indera

- Upaya kesehatan mata/ pencegahan kebutaan.
- Pembentukan dan pembinaan kelompok mandiri penyakit tidak menular.
 - m. UPD (Pustu, posk, polindes)
- Melaksanakan pelayanan kesehatan.
- Menggerakkan, mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat.
- Membantu upaya masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan.
- Pencatatan dan pelaporan.
- Perpanjang tangan seluruh program di puskesmas.

4.1.5 Profil Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal yang dikategorikan kedalam 4 kriteria yaitu: Jenis kelamin responden, usia responden, pekerja'an responden dan pendapatan responden. Berdasarkan kategori dalam angket kuisioner dapat diketahui informasi mengenai responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Informasi mengenai jenis kelamin responden dapat ditunjukkan pada data sebagai berikut:

Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	54	54
2	Perempuan	46	46
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Penelitian diolah (2019)

Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti sebanyak 54% merupakan jenis responden berjenis kelamin laki-laki kemudian sisasanya sebanyak 46% merupakan responden berjenis kelamin perempuan. Maka dari data tersebut disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung pasien rawat jalan berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia Responden

Informasi mengenai usia responden dapat ditunjukkan pada data sebagai berikut:

Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	<20 Tahun	13	13
2	20-29 Tahun	36	36
3	30-39 Tahun	24	24
4	40-49 Tahun	16	16
5	>50 Tahun	11	11
	Total	100	100

Sumber: Data Penelitian diolah (2019)

Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti urutan nilai persentase yang paling tinggi sampai paling rendah yaitu responden dengan usia 20-29 tahun memiliki persentase sebanyak 36%, responden dengan usia 30-39 tahun memiliki persentase sebanyak 24%, responden dengan usia 40-49 tahun memiliki persentase sebanyak 16%, responden dengan usia <20 tahun memiliki persentase 13%, kemudian responden dengan usia >50 tahun memiliki persentase 11%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan usia 20-29 tahun.

3. Pekerjaan

Informasi mengenai pekerjaan responden dapat ditunjukkan pada data sebagai berikut:

Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	19	19
2	Wira Swasta	35	35
3	Pegawai Negeri	6	6
4	Ibu Rumah Tangga	26	26
5	Pegawai Swasta	14	14
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Penelitian diolah (2019)

Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti urutan nilai persentase yang paling tinggi sampai paling rendah yaitu 35% responden merupakan wira swasta, 26% responden merupakan ibu rumah tangga, 19% responden merupakan pelajar/mahasiswa, 14% merupakan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta, kemudian 6% responden merupakan pegawai negeri,. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan sebagai wira swasta.

4. Pendapatan

Informasi mengenai pendapatan responden dapat ditunjukkan pada data sebagai berikut:

Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	<Rp3000.000	60	60
2	Rp3000.000-Rp4000.000	25	25
3	Rp4000.000-Rp5000.000	14	14
4	>Rp5000.000	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Penelitian diolah (2019)

Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti urutan nilai persentase yang paling tinggi sampai paling rendah yaitu 60% responden yang memiliki pendapatan <Rp3000.000,- kemudian 25% responden yang memiliki pendapatan Rp3000.000,- s.d. Rp4000.000,- selanjutnya 14% diantaranya merupakan responden yang memiliki pendapatan Rp4000.000,- s.d. Rp5000.000,- terakhir 1% responden yang memiliki pendapatan >Rp5000.000,- maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah responden yang memiliki pendapatan sebesar <Rp3000.000,-

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat validitas suatu instrument penelitian perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum pendistribusian koesioner pada tempat

responden penelitian dan kemudian hasilnya di analisis. Uji coba dilakukan pada 30 responden adapun hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4.5. Keterangan Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Penelitian (Indikator)	r-tabel	Corrected Item- Total Correlation	Kriteria
	Nilai Yang Diharapkan		>0,361	
1	Ruang tunggu yang nyaman	0,361	0,594	Valid
2	Petugas puskesmas yang berpenampilan rapi	0,361	0,705	Valid
3	Kelengkapan peralatan medis	0,361	0,546	Valid
4	Jam kunjungan dokter tepat waktu	0,361	0,808	Valid
5	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	0,361	0,681	Valid
6	Pelayana tanpa kesalahan	0,361	0,669	Valid
7	Memberikan saran dengan bijaksana	0,361	0,513	Valid
8	Kecepatan melayani permintaan medis	0,361	0,628	Valid
9	Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan Memberikan saran dengan bijaksana	0,361	0,582	Valid
10	Dokter yang ahli pada bidangnya	0,361	0,790	Valid
11	Perawat yang dapat diandalkan	0,361	0,767	Valid
12	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	0,361	0,710	Valid
13	Perhatian khusus secara tulus	0,361	0,461	Valid
14	Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan	0,361	0,557	Valid
15	Puskesmas Kalapanunggal tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	0,361	0,755	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 23 (2019)

Berdasarkan uji coba validitas kinerja kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa uji validitas kinerja yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap 30 responden dinyatakan valid. Karena memiliki r hitung > r tabel sebesar 0,361. Hal ini dapat disimpulkan dari 15 pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

Tabel 4.6. Keterangan Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No	Dimensi Penelitian (Indikator)	r-tabel	Corrected Item- Total Correlation	Kriteria
	Nilai Yang Diharapkan		>0,3061	
1	Ruang tunggu yang nyaman	0,361	0,575	Valid
2	Petugas puskesmas yang berpenampilan rapi	0,361	0,650	Valid
3	Kelengkapan peralatan medis	0,361	0,441	Valid
4	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	0,361	0,403	Valid
5	Jam kunjungan dokter tepat waktu	0,361	0,792	Valid
6	Pelayana tanpa kesalahan	0,361	0,722	Valid
7	Memberikan saran dengan bijaksana	0,361	0,623	Valid
8	Kecepatan melayani permintaan medis	0,361	0,492	Valid
9	Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan	0,361	0,693	Valid
10	Dokter yang ahli pada bidangnya	0,361	0,589	Valid

11	Perawat yang dapat diandalkan	0,361	0,701	Valid
12	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	0,361	0,441	Valid
13	Perhatian khusus secara tulus	0,361	0,616	Valid
14	Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan	0,361	0,583	Valid
15	Puskesmas Kalapanunggal tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	0,361	0,605	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 23 (2019)

Berdasarkan uji coba validitas kepuasan pasien dapat dilihat bahwa uji validitas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepuasan terhadap 30 responden dinyatakan valid, karena memiliki r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361. Hal ini dapat disimpulkan dari 15 pertanyaan yang dibuat dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian.

4.2.2 Uji Realibilitas

Uji reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini uji reabilitas dilakukan pada awal waktu sebelum pendistribusian kuesioner utamata untuk menentukan reliabel atau tidak, menggunakan alpha cronbach. Apabila nilai alpha cronbach $>$ 0,60 maka reliabel, dan jika nilai alpha cronbach $<$ 0,60 maka tidak reliabel terdapat 30 responden uji coba.

Tabel 4.7. Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	15

Sumber : Output SPSS 23,2019

Berdasarkan hasil uji reabilitas dapat dilihat bahwa uji reliabilitas kinerja variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap 15 pertanyaan, didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0,902. Yang berarti $0,902 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang reliabel atau handal.

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	15

Sumber: Output SPSS 23,2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas kepuasan dapat dilihat bahwa uji reliabilitas kepuasan terhadap 15 pertanyaan didapatkan nilai alpha cronbach sebesar 0,868. Yang berarti $0,868 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang reliabel atau handal.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal

Sebagai usaha dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien Puskesmas Kalapanunggal digunakan penilaian terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kategori penilaian sebagai berikut: sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, sangat tidak baik. Adapun tingkat kinerja dihitung kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor total}}{\text{Skor Tertinggi Tanggapan Responden}} \times 100\%$$

Pelaksanaan dalam penerapan kinerja pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik

a. Ruang Tunggu Yang Nyaman.

Tabel 4.9. Ruang Tunggu yang Nyaman.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	21	5	105
Baik	27	4	108
Cukup Baik	47	3	141
Tidak Baik	5	2	10
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		364

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{364}{500} \times 100\% = 72,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 5 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa ruang tunggu yang nyaman yaitu 72,8%. Artinya penilaian pasien terhadap ruang tunggu yang nyaman adalah baik.

- b. Petugas puskesmas yang berpenampilan rapih.

Tabel 4.10. Petugas Puskesmas Yang Berpenampilan Rapih.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	22	5	110
Baik	47	4	188
Cukup Baik	27	3	81
Tidak Baik	4	2	8
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		387

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{387}{500} \times 100\% = 77,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 22 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 47 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa petugas puskesmas yang berpenampilan rapih yaitu 77,4%. Artinya penilaian pasien terhadap Petugas puskesmas yang berpenampilan rapih adalah baik.

- c. Kelengkapan peralatan medis.

Tabel 4.11. Kelengkapan Peralatan Medis.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	29	5	145
Baik	34	4	136
Cukup Baik	34	3	102
Tidak Baik	3	2	6
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		389

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{389}{500} \times 100\% = 77,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 29 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kelengkapan peralatan medis yaitu 77,8%. Artinya penilaian pasien terhadap kelengkapan peralatan medis adalah baik.

2. Kehandalan

a. Jam Kunjuangan Dokter Tepat Waktu.

Tabel 4.12. Jam Kunjuangan Dokter Tepat Waktu.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	23	5	115
Baik	42	4	168
Cukup Baik	34	3	102
Tidak Baik	1	2	2
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		387

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{387}{500} \times 100\% = 77,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 23 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 42 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa jam kunjuangan dokter tepat waktu yaitu 77,4%. Artinya penilaian pasien terhadap jam kunjuangan dokter tepat waktu adalah baik.

b. Dokter memiliki diagnosa yang akurat.

Tabel 4.13. Dokter memiliki diagnosa yang akurat.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	30	5	150
Baik	39	4	156
Cukup Baik	29	3	87
Tidak Baik	2	2	4
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		397

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{397}{500} \times 100\% = 79,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 30 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 39 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 29 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa dokter memiliki diagnosa yang akurat yaitu 79,4%. Artinya penilaian pasien terhadap dokter memiliki diagnosa yang akurat adalah baik.

c. Pelayanan Tanpa Kesalahan.

Tabel 4.14. Pelayanan Tanpa Kesalahan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	34	5	170
Baik	28	4	112
Cukup Baik	37	3	111
Tidak Baik	1	2	2
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		395

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{395}{500} \times 100\% = 79\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 34 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 28 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa pelayanan tanpa kesalahan yaitu 79%. Artinya penilaian pasien terhadap pelayanan tanpa kesalahan adalah baik.

3. Daya Tanggap

a. Memberikan Saran Dengan Bijaksana.

Tabel 4.15. Memberikan Saran Dengan Bijaksana.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	21	5	105
Baik	40	4	160
Cukup Baik	39	3	117
Tidak Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		382

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{382}{500} \times 100\% = 76,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 40 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 39 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa memberikan saran dengan bijaksana yaitu 76,4%. Artinya penilaian pasien terhadap memberikan saran dengan bijaksana adalah baik.

b. Kecepatan melayani permintaan medis.

Tabel 4.16. Kecepatan Melayani Permintaan Medis.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	26	5	130
Baik	34	4	136
Cukup Baik	36	3	108
Tidak Baik	4	2	8
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		382

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{382}{500} \times 100\% = 76,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 26 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kecepatan melayani permintaan medis yaitu 76,4%. Artinya penilaian pasien terhadap kecepatan melayani permintaan medis adalah baik.

c. Kecepatan Menanggapi Keluhan Pelanggan.

Tabel 4.17. Kecepatan Menanggapi Keluhan Pelanggan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	21	5	105
Baik	36	4	144
Cukup Baik	40	3	120
Tidak Baik	3	2	6
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		375

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{375}{500} \times 100\% = 75\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 21 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 40 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kecepatan menanggapi keluhan pelanggan yaitu 75%. Artinya penilaian pasien terhadap kecepatan menanggapi keluhan pelanggan adalah baik.

4. Jaminan

a. Dokter yang ahli pada bidangnya.

Tabel 4.18. Dokter Yang Ahli Pada Bidangnya.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	30	5	150
Baik	34	4	136
Cukup Baik	36	3	108
Tidak Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		394

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{394}{500} \times 100\% = 78,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 30 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa dokter yang ahli pada bidangnya yaitu 78,8%. Artinya penilaian pasien terhadap dokter yang ahli pada bidangnya adalah baik.

b. Perawat Yang Dapat Diandalkan.

Tabel 4.19. Perawat Yang Dapat Diandalkan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	29	5	145
Baik	27	4	108
Cukup Baik	43	3	129
Tidak Baik	1	2	2
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		384

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{384}{500} \times 100\% = 76,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 29 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 27 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 43 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa perawat yang dapat diandalkan yaitu 76,8%. Artinya penilaian pasien terhadap perawat yang dapat diandalkan adalah baik.

- c. Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan.

Tabel 4.20. Perawat Yang Selalu Bersikap Ramah Dan Sopan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	25	5	125
Baik	44	4	176
Cukup Baik	31	3	93
Tidak Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		394

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{394}{500} \times 100\% = 78,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 25 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 44 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan yaitu 78,8%. Artinya penilaian pasien terhadap perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan adalah baik.

5. Empati

- a. Perhatian khusus secara tulus.

Tabel 4.21. Perhatian Khusus Secara Tulus.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	35	5	175
Baik	31	4	124
Cukup Baik	34	3	102
Tidak Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		401

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{401}{500} \times 100\% = 80,2\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 35 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 31 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa Perhatian khusus secara tulus yaitu 80,2%. Artinya penilaian pasien terhadap Perhatian khusus secara tulus adalah sangat baik.

- b. Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.22. Puskesmas Kalapanunggal Memahami Kebutuhan Pelanggan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	26	5	130
Baik	38	4	152
Cukup Baik	36	3	108
Tidak Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		390

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{390}{500} \times 100\% = 78\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 26 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 38 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan yaitu 78%. Artinya penilaian pasien terhadap Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan adalah baik.

- c. Puskesmas Kalapanunggal Tidak Membeda-Bedakan Dalam Memberikan Pelayanan.

Tabel 4.23. Puskesmas Kalapanunggal Tidak Membeda-Bedakan Dalam Memberikan Pelayanan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Baik	32	5	160
Baik	36	4	144
Cukup Baik	32	3	96
Tidak Baik	0	2	0
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		400

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{400}{500} \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 32 orang. Yang menyatakan baik sebanyak 36 orang, yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak baik 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa Puskesmas Kalapanunggal tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan yaitu 80%. Artinya penilaian pasien terhadap Puskesmas Kalapanunggal tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan adalah baik.

Tabel 4.24 Hasil Penerapan Kinerja Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Kriteria
Bukti Fisik (Tangible)			
1	Ruang tunggu yang nyaman	72,8	Baik
2	Petugas puskesmas yang berpenampilan rapi	77,4	Baik
3	Kelengkapan peralatan medis	77,8	Baik
Jumlah		228	Baik
Rata-rata		76	
Kehandalan (Reability)			
1	Jam kunjungan dokter tepat waktu	77,4	Baik
2	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	79,4	Baik
3	Pelayana tanpa kesalahan	79	Baik
Jumlah		235,8	Baik
Rata-rata		78,6	
Daya Tanggap (Responsiveness)			
1	Memberikan saran dengan bijaksana	76,4	Baik
2	Kecepatan melayani permintaan medis	76,4	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan	75	Baik
Jumlah		227,8	Baik
Rata-rata		75,93	
Jaminan (Assurance)			
1	Dokter yang ahli pada bidangnya	78,8	Baik
2	Perawat yang dapat diandalkan	76,8	Baik
3	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	78,8	Baik
Jumlah		234,4	Baik
Rata-rata		78,13	
Empati (Emphaty)			
1	Perhatian khusus secara tulus	80,2	Sangat Baik
2	Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan	78	Baik
3	Puskesmas Kalapanunggal tidak membedakan dalam memberikan pelayanan	80	Sangat Baik
Jumlah		238,2	Baik
Rata-rata		79,4	

Sumber : Hasil Pengolahan Data,2019.

Berdasarkan hasil di atas, dapat dilihat bahwa nilai yang dibawah rata-rata dari masing-masing indikator pada bukti fisik yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu ruang tunggu yang nyaman, dari kehandalan yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu dalam jam kunjungan dokter, dari daya tanggap yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu dalam kecepatan menanggapi keluhan pelanggan. dari jaminan yang menjadi perhatian bagi puskesmas adalah perawat yang dapat diandalkan, dan dari empati yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil penerapan pada kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Menghasilkan rata-rata sebesar 79,4% yang artinya bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Kalapanunggal berada dalam kriteria baik.

Maka hasil dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.25 Hasil keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan

No	Keterangan	Rata-rata (%)	Rentang
1	Bukti Fisik	76	Baik
2	Kehandalan	78,6	Baik
3	Daya Tanggap	75,93	Baik
4	Jaminan	78,13	Baik
5	Empati	79,4	Baik
Jumlah		388,06	Baik
Rata-rata		77,61	

Sumber : Hasil Pengolahan data,2019

Berdasarkan tabel di atas,jika dilihat secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan dari bukti fisik dengan rata-rata sebesar 76% pada kehandalan dengan rata-rata 78,6%, pada daya tanggap dengan rata-rata 75,93%, pada jaminan dengan rata-rata 78,13%, dan empati dengan rata-rata 79,4%.hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil keseluruhan kualitas pelayanan yang dapat diberikan Puskesmas Kalapanunggal pada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan rata-rata 77,61% termasuk pada kategori baik.

4.3.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Puskesmas Kalapanunggal

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Atribut yang termasuk kedalam indikator bukti fisik (*Tangibles*) adalah sebagai berikut:

a. Ruang Tunggu Yang Nyaman.

Tabel 4.26. Ruang Tunggu Yang Nyaman.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	12	5	60
Puas	34	4	136
Cukup Puas	37	3	111
Tidak Puas	17	2	34
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		341

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{341}{500} \times 100\% = 68,2\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 12 orang, yang menyatakan puas sebanyak 34 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 37 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 17 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa ruang tunggu yang nyaman yaitu 68,2%. Artinya penilaian pasien terhadap ruang tunggu yang nyaman adalah puas.

b. Petugas Puskesmas Yang Berpenampilan Rapih.

Tabel 4.27. Petugas Puskesmas Yang Berpenampilan Rapih.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	28	5	140
Puas	32	4	128
Cukup Puas	36	3	108
Tidak Puas	4	2	8
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		384

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{384}{500} \times 100\% = 76,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 28 orang, yang menyatakan puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa petugas puskesmas yang berpenampilan rapih yaitu 76,8%. Artinya penilaian pasien terhadap petugas puskesmas yang berpenampilan rapih adalah puas.

c. Kelengkapan Peralatan Medis.

Tabel 4.28. Kelengkapan Peralatan Medis.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	14	5	70
Puas	40	4	160
Cukup Puas	42	3	126
Tidak Puas	4	2	8
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		364

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{364}{500} \times 100\% = 72,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 14 orang, yang menyatakan puas sebanyak 40 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 42 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa kelengkapan peralatan medis yaitu 72,8%. Artinya penilaian pasien terhadap kelengkapan peralatan medis adalah puas.

2. Keandalan

a. Dokter Memiliki Diagnosa Yang Akurat.

Tabel 4.29. Dokter Memiliki Diagnosa Yang Akurat.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	27	5	135
Puas	43	4	172
Cukup Puas	29	3	87
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		396

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{396}{500} \times 100\% = 79,2\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 27 orang, yang menyatakan puas sebanyak 43 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 29 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa dokter memiliki diagnosa yang akurat yaitu 79,2%. Artinya penilaian pasien terhadap dokter memiliki diagnosa yang akurat adalah puas.

b. Jam Kunjuangan Dokter Tepat Waktu.

Tabel 4.30. Jam Kunjuangan Tepat Waktu.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	26	5	130
Puas	41	4	164
Cukup Puas	32	3	96
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		392

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{392}{500} \times 100\% = 78,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 26 orang, yang menyatakan puas sebanyak 41 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden Jam kunjungaan dokter tepat waktu yaitu 78,4%. Artinya penilaian pasien terhadap jam kunjungaan dokter tepat waktu adalah puas.

c. Pelayanan Tanpa Kesalahan.

Tabel 4.31. Pelayanan Tanpa Kesalahan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	23	5	115
Puas	43	4	172
Cukup Puas	31	3	93
Tidak Puas	3	2	6
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		386

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{386}{500} \times 100\% = 77,2\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 23 orang, yang menyatakan puas sebanyak 43 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 31 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden pelayanan tanpa kesalahan yaitu 77,2%. Artinya penilaian pasien terhadap pelayanan tanpa kesalahan adalah puas.

3. Daya Tanggap

a. Memberikan Saran Dengan Bijaksana.

Tabel 4.32. Memberikan Saran Dengan Bijaksana.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	16	5	80
Puas	25	4	100
Cukup Puas	59	3	177
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		357

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{357}{500} \times 100\% = 71,4\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 orang, yang menyatakan puas sebanyak 25 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 59 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden memberikan saran dengan bijaksana yaitu 71,4%. Artinya penilaian pasien terhadap memberikan saran dengan bijaksana adalah puas.

b. Kecepatan melayani permintaan medis.

Tabel 4.33. Kecepatan Melayani Permintaan Medis.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	18	5	90
Puas	27	4	108
Cukup Puas	55	3	165
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		363

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{363}{500} \times 100\% = 72,6\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 orang, yang menyatakan puas sebanyak 27 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 55 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden kecepatan melayani permintaan medis yaitu 72,6%. Artinya penilaian pasien terhadap kecepatan melayani permintaan medis adalah puas.

c. Kecepatan Menanggapi Keluhan Pelanggan.

Tabel 4.34. Kecepatan Menanggapi Keluhan Pelanggan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	18	5	90
Puas	30	4	120
Cukup Puas	51	3	153
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		365

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{365}{500} \times 100\% = 73\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 orang, yang menyatakan puas sebanyak 30 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 51 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden kecepatan menanggapi keluhan pelanggan yaitu 73%. Artinya penilaian pasien terhadap kecepatan menanggapi keluhan pelanggan adalah puas.

4. Jaminan

a. Dokter Yang Ahli Pada Bidangnya.

Tabel 4.35. Dokter Yang Ahli Pada Bidangnya.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	32	5	160
Puas	37	4	148
Cukup Puas	31	3	93
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		401

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{401}{500} \times 100\% = 80,2\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan puas sebanyak 37 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 31 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden dokter yang ahli pada bidangnya yaitu 80.2%. Artinya penilaian pasien terhadap dokter yang ahli pada bidangnya adalah sangat puas.

b. Perawat Yang Dapat Diandalkan.

Tabel 4.36. Perawat Yang Dapat Diandalkan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	20	5	100
Puas	44	4	176
Cukup Puas	36	3	108
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		384

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{384}{500} \times 100\% = 76,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 20 orang, yang menyatakan puas sebanyak 44 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 36 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa perawat yang dapat diandalkan yaitu 76,8%. Artinya penilaian pasien terhadap perawat yang dapat diandalkan adalah puas.

c. Perawat Yang Selalu Bersikap Ramah Dan Sopan.

Tabel 4.37. Perawat Yang Selalu Bersikap Ramah Dan Sopan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	30	5	150
Puas	44	4	176
Cukup Puas	26	3	78
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		404

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{404}{500} \times 100\% = 80,8\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 orang, yang menyatakan puas sebanyak 44 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 26 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan yaitu 80,8%. Artinya penilaian pasien terhadap Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan adalah sangat puas.

5. Empati

a. Perhatian khusus secara tulus.

Tabel 4.38. Perhatian Khusus Secara Tulus.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	34	5	170
Puas	38	4	152
Cukup Puas	28	3	84
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		406

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{406}{500} \times 100\% = 81,2\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 34 orang, yang menyatakan puas sebanyak 38 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 28 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa Perhatian khusus secara tulus yaitu 81,2%. Artinya penilaian pasien terhadap Perhatian khusus secara tulus adalah sangat puas.

b. Puskesmas Kalapanunggal Memahami Kebutuhan Pelanggan.

Tabel 4.39. Puskesmas Kalapanunggal Memahami Kebutuhan Pelanggan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	30	5	150
Puas	38	4	152
Cukup Puas	32	3	96
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		398

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{398}{500} \times 100\% = 79,6\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 orang, yang menyatakan puas sebanyak 38 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 32 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan yaitu 79,6%. Artinya penilaian pasien terhadap Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan adalah puas.

c. Puskesmas Kalapanunggal Tidak Membeda-Bedakan Dalam Memberikan Pelayanan.

Tabel 4.40. Puskesmas Kalapanunggal Tidak Membeda-Bedakan Dalam Memberikan Pelayanan.

Tanggapan Responden	Responden	Nilai Bobot	Skor
Sangat Puas	29	5	145
Puas	42	4	168
Cukup Puas	29	3	87
Tidak Puas	0	2	0
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	100		400

Sumber: Data Kuisisioner diolah (2019)

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{400}{5 (100)} \times 100\% = 80,0\%$$

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 100 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 29 orang, yang menyatakan puas sebanyak 42 orang, yang menyatakan cukup puas sebanyak 29 orang, yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 orang, dan menyatakan sangat tidak puas 0.

Dari hasil di atas dapat dilihat dari 100 responden bahwa Puskesmas Kalapanunggal tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan yaitu 80,0%. Artinya penilaian pasien terhadap Puskesmas Kalapanunggal tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan adalah sangat puas.

Tabel 4.41 hasil penerapan Kinerja pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalapanunggal

No	Pertanyaan	Persentase (%)	Kriteria
Bukti Fisik (Tangible)			
1	Ruang tunggu yang nyaman	68,2	Puas
2	Petugas puskesmas yang berpenampilan rapi	76,8	Puas
3	Kelengkapan peralatan medis	72,8	Puas
Jumlah		217,8	Puas
Rata-rata		72,6	
Kehandalan (Reability)			
1	Jam kunjungan dokter tepat waktu	79,2	Puas
2	Dokter memiliki diagnosis yang akurat	78,4	Puas
3	Pelayana tanpa kesalahan	77,2	Puas
Jumlah		234,8	Puas
Rata-rata		78,26	
Daya Tanggap (Responsiveness)			
1	Memberikan saran dengan bijaksana	71,4	Puas
2	Kecepatan melayani permintaan medis	72,6	Puas
3	Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan	73	Puas
Jumlah		217	Puas
Rata-rata		72,33	
Jaminan (Assurance)			
1	Dokter yang ahli pada bidangnya	80,2	Sangat Puas
2	Perawat yang dapat diandalkan	76,8	Puas
3	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan	80,8	Sangat Puas
Jumlah		237,8	Puas
Rata-rata		79,26	
Empati (Emphaty)			
1	Perhatian khusus secara tulus	81,2	Sangat Puas
2	Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan	79,6	Puas
3	Puskesmas Kalapanunggal tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan	80,0	Sangat Puas
Jumlah		240,8	Sangat Puas
Rata-rata		80,26	

Sumber : Hasil Pengolahan Data,2019.

Berdasarkan hasil di atas, dapat dilihat bahwa nilai yang dibawah rata-rata dari masing-masing pada bukti fisik yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu ruang tunggu yang nyaman, dari kehandalan yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu pelayanan tanpa kesalahan, sedangkan dari daya tanggap yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu Memberikan saran dengan bijaksana, adapun dari jaminan yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu perawat yang dapat diandalkan, dan dari empati yang menjadi perhatian bagi puskesmas yaitu Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan

yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menghasilkan rata-rata sebesar 80,26%, yang artinya bahwa kepuasan pada Puskesmas Kalapanunggal berada dalam kinerja sangat puas.

Maka hasil dari keseluruhan pada kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.42 Hasil Keseluruhan Pada Kepuasan

No	Keterangan	Rata-rata (%)	Rentang
1	Bukti Fisik	72,6	Puas
2	Kehandalan	78,26	Puas
3	Daya Tanggap	72,33	Puas
4	Jaminan	79,26	Puas
5	Empati	80,26	Sangat Puas
Jumlah		382,71	Puas
Rata-rata		76,54	

Sumber : Hasil Pengolahan data,2019

Berdasarkan tabel di atas jika dilihat secara keseluruhan kepuasan pelanggan bukti fisik dengan rata-rata sebesar 72,6 %, kehandalan dengan rata-rata 78,26 %, daya tanggap dengan rata-rata 72,33 %, jamina dengan rata-rata 79,26 %, dan empati dengan rata-rata 80,26 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil keseluruhan kepuasan yang diberikan Puskesmas Kalapanunggal dengan rata-rata 76,54 % termasuk pada kategori puas.

4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Puskesmas Kalapanunggal

1. Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Tabel 4.43 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,63732746
Most Extreme Differences	Absolute	,058
	Positive	,058
	Negative	-,046
Test Statistic		,058
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah SPSS 23,2019

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel di atas, menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Maka data yang diuji tersebut berdistribusi normal.

- b. Uji asumsi klasik
- 1) Uji multikolonieritas
 - 2) Uji autokorelasi
 - 3) Uji heteroskedastisitas

Uji asumsi klasik tidak dilakukan, penelitian hanya menggunakan asumsi yang sudah memenuhi asumsi klasiknya.

2. Analisis regresi linier berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tindaknya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal.

Tabel 4. 44 Hasil Analisi Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,749	5,504		6,495	,000
	Bukti Fisik	,127	,345	,038	,368	,714
	kehandalan	,878	,384	,261	2,285	,025
	Daya Tanggap	,758	,351	,221	2,156	,034
	Jaminan	,557	,362	,165	1,539	,127
	Empati	,445	,420	,111	1,058	,293

a. Dependent Variable: variabel (Y)

Sumber : Data diolah oleh SPSS 23,2019

Berikut hasil analisis regresi linier berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 35,749 + 0,127 \text{ Bukti Fisik} + 0,878 \text{ Kehandalan} + 0,758 \text{ Daya Tanggap} + 0,557 \text{ Jaminan} + 0,445 \text{ Empati.}$$

Penjelasan dari persamaan di atas sebagai berikut:

a. Bukti fisik

Nilai koefisien regresi untuk bukti fisik adalah positif, artinya jika bukti fisik meningkat sebesar 0,127. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

b. Kehandalan

Nilai koefisien regresi untuk kehandalan adalah positif, artinya jika daya tanggap meningkat sebesar 0,878. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

c. Daya Tanggap

Nilai koefisien regresi untuk daya tanggap adalah positif, artinya jika daya tanggap meningkat sebesar 0,758. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

d. Jaminan

Nilai koefisien regresi untuk jaminan adalah positif, artinya jika jaminan meningkat sebesar 0,557. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

e. Empati

Nilai koefisien regresi untuk empati adalah negatif, artinya jika empati meningkat sebesar 0,445. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan anggota akan meningkat.

3. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Tabel 4.45 Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,469 ^a	,220	,179	5,785

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, kehandalan

Sumber : Data diolah SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 0,469, artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,469. Hal ini menunjukkan hubungan sedang, karena nilai R berada pada 0,40 -0,599.

Nilai koefisien determinasi (R^2) dari output di atas dapat diketahui bahwa R^2 sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 22%. Sedangkan sisanya sebesar 78% kontribusi dan variabel lain yang tidak teliti.

4. Uji Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial

Tabel 4.46. Uji Parsial
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,749	5,504		6,495	,000
	Bukti Fisik	,127	,345	,038	,368	,714
	kehandalan	,878	,384	,261	2,285	,025
	Daya Tanggap	,758	,351	,221	2,156	,034
	Jaminan	,557	,362	,165	1,539	,127
	Empati	,445	,420	,111	1,058	,293

a. Dependent Variable: variabel (Y)
Sumber : Hasil Pengolahan Data 2019

Pengembalian keputusan 1 :

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan cara 2:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_1 ditolak

Taraf signifikansi 5% maka nilai $t_{tabel} = 0,05 : 2 = 0,025$ (uji 2 sisi)

Df = $(n - k)$ atau $100 - 5 = 95$, maka diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,985$.

a. Bukti fisik

Berdasarkan hasil di atas nilai signifikansi sebesar $0,714 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa bukti fisik tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Keandalan

Berdasarkan hasil di atas nilai signifikansi sebesar $0,025 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,285 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa keandalan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil di atas nilai signifikansi sebesar $0,034 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,156 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa daya tanggap terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Jaminan

Berdasarkan hasil di atas nilai signifikansi sebesar $0,127 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,539 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

e. Empati

Berdasarkan hasil di atas nilai signifikansi sebesar $0,293 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,058 < t_{tabel} 1,985$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa empati tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Bukti fisik merupakan penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Berdasarkan hasil uji

parsial menunjukkan bahwa bukti fisik tidak terdapat pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Kalapanunggal. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk bukti fisik dari nilai signifikansi sebesar $0,714 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$. Pihak puskesmas tidak terlalau memperhatikan ruangan tunggu yang nyaman, petugas yang perpenampilan rapi, dan kelengkapan peralatan medis.

4.4.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Kehandalan merupakan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pasien dapat mempercayai dan mengandalkannya. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa kehandalan terdapat pengaruh signifikansi terhadap kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk kehandalan dari nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,285 > t_{tabel} 1,985$. Pasien yang datang ke puskesmas pasti menginginkan jam kunjungan dokter tepat waktu, dokter memiliki diagnosis yang akurat, dan pelayanan tanpa kesalahan.

4.4.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Daya tanggap merupakan suatu kemauan dan keinginan untuk memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa daya tanggap terdapat pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan pada bagian rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk daya tanggap dari nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,156 > t_{tabel} 1,985$. Sehingga penyediaan jasa, harus mampu menangani masalah kecepatan menanggapi keluhan pasien, kecepatan melayani permintaan medis, serta memberikan saran dengan bijaksana. Jika pelayanan tersebut baik, akan membuat pasien puas dengan layanan yang diberikan. Jika pelayanan tersebut baik, maka akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Jaminan merupakan pemahaman dan sikap sopan santun para perawat dalam memberikan keyakinan kepada pasien bahwa penyedia jasa mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa jaminan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk jaminan nilai signifikansi sebesar $0,127 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,539 < t_{tabel} 1,985$. Walaupun Puskesmas Kalapanunggal telah memberikan dokter yang ahli pada bidangnya, perawat yang dapat diandalkan, dan perawat yang selalau bersikap baik ramah dan sopan, pelayanan tersebut tidak begitu berpengaruh dengan kepuasan.

4.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa empati tidak terdapat pengaruh signifikansi terhadap kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial untuk empati nilai signifikansi sebesar $0,293 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,058 < t_{tabel} 1,985$. Kurangnya memahami kebutuhan pelanggan, mengakibatkan pasien merasa tidak puas.

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

4.5.1 Kualitas Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal sebesar 77,61% dengan kriteria baik. Dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berikut ini adalah hasil dari setiap indikatornya:

1. Bukti Fisik, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari bukti fisik yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu, Ruang tunggu yang nyaman sebesar 72,8% dengan kriteria baik.
2. Kehandalan, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari kehandalan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu Jam kunjungan dokter tepat waktu sebesar 77,4%. Dengan kriteria baik.
3. Daya Tanggap, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari daya tanggap yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu memberikan saran dengan bijaksana sebesar 75%. Dengan kriteria baik.
4. Jaminan, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari jaminan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu Perawat yang dapat diandalkan sebesar 76,8. Dengan kriteria baik.
5. Empati, anggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari empati yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu, Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan, sebesar 78%. Dengan kriteria baik.

4.5.2 Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal sebesar 76,54% dengan kriteria baik. Dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berikut ini adalah hasil dari setiap indikatornya:

1. Bukti Fisik, tanggapan responden mengenai kepuasan pasien dari bukti fisik yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu Ruang tunggu yang nyaman sebesar 68,2%. Dengan kriteria baik.
2. Kehandalan, tanggapan responden mengenai kepuasan pasien dari kehandalan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu pelayanan tanpa kesalahan sebesar 77,2%. Dengan kriteria baik.
3. Daya Tanggap, tanggapan responden mengenai kepuasan pasien dari daya tanggap yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu memberikan saran dengan bijaksana sebesar 71,4%. Dengan kriteria baik.
4. Jaminan, tanggapan responden mengenai kepuasan pasien dari jaminan yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu .Perawat yang dapat diandalkan sebesar 76,8 %. Dengan kriteria sangat baik.
5. Empati, tanggapan responden mengenai kepuasan pasien dari empati yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu. Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan sebesar 79,6%. Dengan kriteria baik.

4.5.3 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,714 > 0,05$ dengan nilai t_{hitung} $0,368 < t_{tabel}$ 1,985. Jika dilihat dari persamaan regresi bukti fisik mempunyai nilai positif sebesar 0,127 artinya bila bukti fisik meningkat , variabel lainnya konstan, maka kepuasan pasien meningkat, tetapi setelah dibuktikan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.4 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,025 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $2,285 < t_{tabel}$ 1,985. Jika dilihat dari persamaan regresi kehandalan mempunyai nilai positif sebesar 0,878 artinya bila kehandalan meningkat , variabel lainnya onstan, maka kepuasan pasien meningkat, tetapi setelah dibuktikan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.5 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,034 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $2,156 < t_{tabel}$ 1,985. Jika dilihat dari persamaan regresi daya tanggap mempunyai nilai positif sebesar 0,758 artinya bila daya tanggap meningkat , variabel lainnya konstan, maka kepuasan pasien meningkat, tetapi setelah dibuktikan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.6 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,127 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $1,539 < t_{tabel}$ $1,985$. Jika dilihat dari persamaan regresi jaminan mempunyai nilai positif sebesar $0,557$ artinya bila jaminan meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan pasien meningkat, tetapi setelah dibuktikan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.5.7 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal

Dari hasil uji parsial, diperoleh nilai signifikansi $0,293 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $1,058 < t_{tabel}$ $1,985$. Jika dilihat dari persamaan regresi empati mempunyai nilai positif sebesar $0,445$, artinya bila empati meningkat, variabel lainnya konstan, maka kepuasan pasien meningkat, tetapi setelah dibuktikan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya nilai di bawah rata-rata, diantaranya ruang tunggu 72,8%, jam kunjung dokter 77,4%, pemberian saran yang bijaksana 75%, perawat yang diandalkan sebesar 76,8%, dan memahami kebutuhan pelanggan 78%.
2. Dan untuk hasil persentase tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Pelanggan/Konsumen berdasarkan dari hasil uji parsial dan koefisien dari 100 responden masih di bawah rata-rata yakni kriteria baik hanya mendapatkan 76,56%.
3. Berdasarkan hasil uji parsial pada bukti fisik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal. Dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar $0,714 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,368 < t_{tabel} 1,985$, kehandalan sebesar $0,025 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,285 < t_{tabel} 1,985$, rawat jalan sebesar $0,034 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,156 < t_{tabel} 1,985$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Puskesmas Kalapanunggal yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pelanggan pada bagian rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal perlu diperhatikan dan terus ditingkatkan karena sebagai penyedia jasa layanan harus memenuhi kebutuhan, keinginan, pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Seiring berjalannya waktu Kepuasan Pelanggan pada bagian rawat jalan di Puskesmas Kalapanunggal akan berubah, maka sebaiknya kepuasan harus terus ditingkatkan lagi dengan memperhatikan kualitas pelayanan berdasarkan perkembangan zaman.
3. Bukti fisik dalam memberikan ruang tunggu yang nyaman hendaknya pihak puskesmas memberikan fasilitas tambahan, seperti menambah tempat duduk, AC / kipas angin, televisi, serta dibuat nyaman dan indah, dan untuk

kelengkapan medis hendaknya pihak puskesmas melengkapi peralatan medis yang kurang lengkap seperti alat USG, kasur ginekologi, dan alat EKG.

4. Untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dari kehandalan dalam memberikan jam kunjungan dokter tepat waktu hendaknya pihak puskesmas seharusnya mempunyai dokter yang profesional yang bisa bertanggung jawab atas pekerjaannya.
5. Untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dari daya tanggap dalam memberikan kecepatan menanggapi keluhan pelanggan hendaknya Cepat dalam melayani pasien dengan cara selalu mengutamakan kepentingan pasien melalui kedisiplinan para petugas puskesmas. Dan kecepatan melayani permintaan medis hendaknya Merespon keluhan yang disampaikan oleh pasien agar pasien merasa puas atas jasa yang diberikan oleh pihak puskesmas.
6. Untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dari jaminan dalam perawatan yang dapat diandalkan hendaknya pihak puskesmas seharusnya mempunyai dokter yang profesional,perawat yang profesional yang bisa bertanggung jawab atas pekerjaannya dan juga memberikan obat yang berkualitas.
7. Untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dari empati dalam memberikan Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan hendaknya manajemen atau pihak puskesmas dapat memperbaiki kinerja karyawan/petugas puskesmas dengan cara memberikan pengarahan yang tepat yang berhubungan dengan bagaimana cara membuat pasien merasa puas atas jasa pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Garvin, D.A. 2012. *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting* . Jakarta. Free Press. Edisi III.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, A (2013) *Marketing dan Kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. Penerbit media presindo.
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Selamba Empat.
- Kotler, P., dan K.L., Keller (2012), *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta, Selamba Empat.
- Kotler, Philip R., Bowen, John T & Makens, James (2014) *Marketing for hospitality and Tourism: Sixth Edition*. Pearson Education Limited. London.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lemeshow, 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta, UGM
- Lewis dan Boom (2015), *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lewis dan Boom (2015), *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lovelock, wirtz & mussry, 2011 *Pemasaran jasa*, edisi 7, Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen pemasaran jasa*. edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, H. Abdul. 2016, *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Malau, H. (2017). *Mamanajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Mauludin, Hanif 2013. *Marketing Research: Panduan bagi manajer, pimpinan perusahaan organisasi*, Jakarta: Elex Media Koputindo.

- Riduwan (2008), *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)* Alfabeta : Bandung.
- Santos, J. dan Boote, J. 2013. *A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectation, Post-Purchase Affective Stages and Affective Behaviour*, Journal of Consumer Behaviour, Vol. 3, No. 2, pp. 142-156
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono 2015 *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan* Wahyu, K. dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Suparyanto & Rosad. 2015 *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA: Bogor.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction* (4 ed.). Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Wirtz dan Musrry (2011), Lovelock, Christopheher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry, 2011, *Pemasaran Jasa*, edisi 7, Erlangga: Jakarta.

<https://www.dicito.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-service-quality-gsp-model/14457>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suci Rhamdilla Sheandy
Alamat : Kp.Cinyumput RT/RW 008/002 Desa Mekarsari
Kec,Ciracap Kab,Sukabumi
Tempat dan Tanggal Lahir : SMI.25 Januari 2022
Umur :22 tahun
Agama : Islam

Pendidikan

- SD : SDN Negla Sari
- SMP : SMP N 1 Ciracap
- SMA : SMA N 1 N Ciracap
- Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan :2015-2019

LAMPIRAN

KUESIONER

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Responden
Di
Tempat
Dengan hormat

Saya Suci Rhamdilla Sheandy, Mahasiswa Universitas Pakuan Bogor Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal”. Maka dengan segala hormat mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner yang telah dibuat sebagai salah satu sumber data dalam penelitian. Dimohon kepada Bapak / Ibu mengisi kuesioner ini dengan segala keikhlasan dan sebenar-benarnya.

Atas ketersediaan dan bantuan Bapak / Ibu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Suci Rhamdilla Sheandy)

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BAGIAN RAWAT JALAN PUSKESMAS KALAPANUNGGAL

Data Responden :

Petunjuk pengisian: berikan tanda silang (×) pada salah satu jawaban yang berbentuk pilihan dan isilah kolom dibawah ini dengan tulisan tangan yang sesuai identitas saudara/i.

1. Jenis kelamin : Laki- laki Perempuan
2. Usia : <20 20-29 30-39 40-49 >50
3. Pekerjaan : Pekerja / Mahasiswa Wira Swasta Pegawai Negri
 Ibu Rumah Tangga Pegawai Swasta
4. Pendapatan : <RP 1.000.000 – 2.000.000 RP 2.000.000 – RP
3.000.000
 RP 3.000.000 – RP 4.000.000 >RP 5.000.000

Petunjuk pengisian: berilah petunjuk atau jawaban dengan tanda √ (Checklish) pada kolom yang telah disediakan sesuai jawaban bapak / ibu saudara/(i) yang tertera dibawah ini.

- Keterangan pilihan jawaban untuk pertanyaan Nilai Kinerja :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
- Keterangan pilihan jawaban untuk pertanyaan Nilai Harapan :
SB : Sangat Baik
B : Baik
KB : Kurang Baik
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

TANGIBLES / BUKTI LANGSUNG

No	Pertanyaan	Nilai Kinerja					Nilai Harapan				
		SS	S	KS	TS	STS	SB	B	KB	TB	STB
1	Ruang tunggu yang nyaman										
2	Petugas puskesmas yang berpenampilan rapi										
3	Kelengkapan peralatan medis										

RELIABILITY / KEANDALAN

No	Pertanyaan	Nilai Kinerja					Nilai Harapan				
		SS	S	KS	TS	STS	SB	B	KB	TB	STB
1	Dokte memilih diagnosis yang akurat										
2	Jam kunjungan dokter tepat waktu										
3	Pelayana tanpa kesalahan										

RESPONSIVENESS / DAYA TANGGAP

No	Pertanyaan	Nilai Kinerja					Nilai Harapan				
		SS	S	KS	TS	STS	SB	B	KB	TB	STB
1	Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan										
2	Kecepatan melayani permintaan medis										
3	Memberikan saran dengan bijaksana										

ASSURANCE / JAMINAN

No	Pertanyaan	Nilai Kinerja					Nilai Harapan				
		SS	S	KS	TS	STS	SB	B	KB	TB	STB
1	Dokter yang ahli pada bidangnya										
2	Perawat yang dapat diandalkan										
3	Perawat yang selalu bersikap ramah dan sopan										

EMPHATY / EMPATI

No	Pertanyaan	Nilai Kinerja					Nilai Harapan				
		SS	S	KS	TS	STS	SB	B	KB	TB	STB
1	Perhatian khusus secara tulus										
2	Puskesmas Kalapanunggal memahami kebutuhan pelanggan										
3	Puskesmas Kalapanunggal tidak membedakan dalam memberikan pelayanan										

KUALITAS PELAYANAN

DAYA

NO	BUKTI FISIK			KEHANDALAN			TANGGAP			JAMINAN			EMPATI			TOTAL
	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	
1		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	49
3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	49
4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	4	56
5	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	58
6	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	52
7	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	50
8	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	52
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	48
10	3	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	49
11	3	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	63
12	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	5	3	55
13	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	62
14	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	60
15	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	51
16	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	53
17	3	4	4	3	3	5	4	2	3	5	4	4	3	3	3	53
18	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	69
19	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	58
20	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	64
21	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	59
22	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	53
23	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	71
24	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	67
25	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	50
26	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	71
27	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	65
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	47
29	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	66
30	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	66
31	4	5	2	5	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	60
32	2	4	2	4	3	3	2	5	3	5	4	5	3	5	5	55
33	2	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	51
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	48
35	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	5	2	3	50
36	5	4	4	2	3	3	3	3	3	5	3	5	3	2	4	52
37	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	44
38	3	5	3	3	5	4	2	3	4	4	5	4	5	2	5	57
39	3	3	2	4	3	5	2	4	4	3	4	4	5	5	5	56

40	5	5	5	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	58	
41	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	2	4	57	
42	3	3	3	4	3	5	5	2	3	4	5	4	4	2	3	53	
43	2	4	5	4	3	3	2	2	3	5	4	3	5	3	4	52	
44	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	4	3	4	62	
45	5	4	3	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	66	
46	3	5	3	5	2	4	3	2	4	4	4	5	5	3	4	56	
47	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	61	
48	2	5	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	57	
49	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	46	
50	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	64	
51	5	5	2	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	2	3	60	
52	2	3	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	2	5	58	
53	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	2	5	58	
54	3	5	2	3	3	5	2	3	3	4	3	3	4	3	4	50	
55	2	3	2	3	5	3	2	3	2	5	3	3	5	2	4	47	
56	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	5	4	3	57
57	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	53
58	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	4	54	
59	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	53
60	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	2	5	56	
61	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	55	
62	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	2	4	57	
63	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	59	
64	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	2	3	53	
65	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	48
66	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	45
67	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5	59	
68	4	4	2	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	64	
69	5	4	2	3	5	4	4	2	3	4	4	4	5	2	5	56	
70	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
71	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	57	
72	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	57	
73	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	56	
74	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	5	52	
75	2	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3	52	
76	3	2	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	51	
77	3	5	2	4	4	3	2	5	4	3	5	3	4	3	5	55	
78	4	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	54	
79	3	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	52	
80	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	52	
81	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	4	61	
82	2	3	3	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	59	
83	5	5	2	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	56	

84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	71
85	5	4	2	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	4	54
86	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	66
87	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	68
88	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	51
89	2	4	2	4	5	5	2	2	5	4	5	4	5	2	5	56
90	2	3	2	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	3	54
91	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	54
92	2	4	2	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	53
93	3	4	2	4	3	4	2	2	5	4	5	5	4	4	3	54
94	3	5	4	3	3	3	3	2	3	5	4	5	3	4	4	54
95	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	2	3	51
96	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	2	3	55
97	3	3	3	5	3	4	3	2	3	5	5	5	5	3	3	55
98	3	4	2	3	5	3	5	2	4	4	3	4	5	3	3	53
99	2	5	2	3	2	5	3	3	4	4	5	5	4	2	4	53
100	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	51

KEPUASAN PELANGGAN

DAYA

NO	BUKTI FISIK			KEHANDALAN			TANGGAP			JAMINAN			EMPATI			TOTAL
	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	
1	2	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	58
2	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	55
3	2	3	4	4	3	4	3	5	2	3	4	4	3	3	4	51
4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	64
5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	53
6	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	50
7	3	4	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	58
8	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	54
9	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	52
10	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	52
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	50
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	56
13	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	50
14	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	58
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	48
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	48
17	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
19	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	60
20	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	59
21	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	56
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	49

23	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	57
24	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	63
25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
26	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	60
27	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	59
28	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	47
29	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	62
30	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	57
31	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	52
32	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	60
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	48
34	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	51
35	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	64
36	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	51
37	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	50
38	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	54
39	2	4	2	4	2	5	4	3	5	3	4	4	5	3	3	53
40	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	56
41	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	52
42	5	5	2	4	2	5	3	3	5	3	4	3	4	3	3	54
43	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	53
44	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	61
45	3	4	2	4	2	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	56
46	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	58
47	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	65
48	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
49	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	52
50	5	4	3	4	2	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	58
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	50
52	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	54
53	4	5	3	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	55
54	4	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	52
55	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	53
56	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	60
57	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	48
58	2	4	2	4	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	53
59	4	3	2	3	2	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	54
60	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	54
61	4	5	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	56
62	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	67
63	5	5	3	4	2	5	3	4	4	5	3	3	5	5	5	61
64	4	4	3	4	2	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	58
65	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	3	4	4	3	5	61
66	4	4	2	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	56

67	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	62
68	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	70
69	3	3	2	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	56
70	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	51
71	2	3	3	5	2	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	48
72	5	5	2	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	60
73	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	50
74	2	3	3	2	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	48
75	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	69
76	4	5	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	61
77	2	5	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	64
78	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	67
79	4	4	5	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4	2	5	59
80	4	4	2	5	2	5	3	3	3	4	5	4	4	2	4	54
81	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	69
82	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
83	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	69
84	5	4	2	4	2	4	3	3	5	5	4	5	5	2	4	57
85	2	3	3	5	3	2	4	3	5	5	4	4	3	3	3	52
86	5	4	2	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	62
87	3	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	63
88	4	5	3	4	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	58
89	4	5	2	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	2	4	60
90	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	70
91	2	3	5	5	2	4	5	3	4	5	3	5	4	2	5	57
92	4	5	4	5	2	5	4	3	3	5	4	4	4	2	5	59
93	2	4	2	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	62
94	4	4	2	5	5	4	3	2	5	4	4	5	5	2	4	58
95	2	3	2	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	62
96	4	4	2	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	2	5	58
97	3	2	5	3	2	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	49
98	3	5	2	4	4	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	58
99	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	51
100	3	3	3	5	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	48