

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN**

(Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**DEWI RETNO INDRIATY
NIM C2A 003 044**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010**

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Dewi Retno Indraty

Nomor Indik Mahasiswa : C2A 003 044

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN**

Telah dinyatakan Lulus Ujian pada tanggal 8 JULI 2010

Tim Penguji :

1. Drs. H Susilo Toto Rahardjo, MT (.....)

2. Drs. Bambang Munas D. SE (.....)

3. Drs. H Sutopo, MS (.....)

ABTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda.

Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,003 < 0,05$. Sedangkan kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,440 > 0,05$. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,164 < 0,05$. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,339 > 0,05$. Untuk empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,623 > 0,05$. Secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan F hitung sebesar 11,186 dengan angka signifikansi (*P Value*) sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,34 yang berarti 34 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 66 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang)**).

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Susilo Toto Raharjo, MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi.
2. Bapak Drs. H. M. Chabachib, Msi., Akt., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi UNDIP yang telah mendukung setiap upaya pengembangan potensi akademik mahasiswanya.
3. Ibu Dra. Rini Nugraheni selaku Dosen Wali yang selalu memberikan masukan dan arahan selama perwalian.
4. Segenap Manajemen Puskesmas Gunungpati Semarang yang telah membantu penulis mengumpulkan data di Puskesmas Gunungpati.

5. Pasien Puskesmas Gunungpati yang telah bersedia menjadi responden dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Papa H. R. Suryanto Soetarto Atmodjo dan Mama Hj. Suharyati, terima kasih untuk didikan, bimbingan, dan pengorbanan yang begitu besarnya serta do'a-do'a yang tiada henti pada penulis. Untuk suami saya Fadjar Radik Nugroho terima kasih untuk segala cinta dan kasih sayang yang tulus. Saudara-saudaraku David Andriyanto dan Ferra Puspita A atas keceriaan dan semangatnya kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan 2003, Retno, Novi, Indah, Nuri, Yunita, Khilia, Indra, Sadono, Risca, Deka, Ani, Anik, Arin, Astiwi, Dedei, Dwi K, Irda, Katri dan yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 3 Mei 2010

Dewi Retno Indriaty

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8

2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2	Konsep Pemasaran.....	9
2.1.3	Perilaku Konsumen.....	10
2.1.4	Pengertian Jasa.....	11
2.1.5	Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.1.6	Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.7	Kepuasan Konsumen.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Pemikiran.....	19
2.4	Perumusan Hipotesis.....	20
BAB III: METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
3.1.1	Variabel Penelitian.....	22
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2	Penentuan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi dan Sampel.....	25
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1	Data Primer.....	26
3.3.2	Data Sekunder.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5	Metode Pengolahan Data.....	28

3.6	Metode Analisis Data.....	29
3.6.1	Analisis Data Kualitatif.....	29
3.6.2	Analisis Data Kuantitatif.....	30
3.6.2.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3	Data Asumsi Klasik.....	32
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas.....	32
3.6.3.2	Uji Heteroskedatis.....	33
3.6.3.3	Uji Normalitas.....	33
3.6.4	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	34
3.6.4.1	Uji t.....	34
3.6.4.2	Uji F.....	35
3.6.4.3	Koefisien Determinas.....	36
3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Diskripsi Obyek Penelitian.....	38
4.1.1	Sejarah Puskesmas Gunung Pati.....	38
4.1.2	Lokasi Puskesmas.....	39
4.1.3	Visi dan Misi Puskesmas.....	39
4.1.4	Struktur Organisasi.....	40
4.1.5	Sumber Daya Manusia.....	42
4.2	Deskripsi Responden.....	42

4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
4.2.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.5	Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan.....	47
4.3	Analisis dan Pembahasan Data.....	48
4.3.1	Gambaran umum variabel penelitian.....	48
4.3.1.1	Deskripsi Bukti Langsung.....	49
4.3.1.2	Deskripsi Kehandalan.....	49
4.3.1.3	Deskripsi Jaminan.....	49
4.3.1.4	Deskripsi Daya Tanggap.....	50
4.3.1.5	Deskripsi Empati.....	50
4.3.2	Pengujian Validitas.....	51
4.3.3	Pengujian Reliabilitas.....	53
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.3.4.1	Uji Multikolinieritas.....	54
4.3.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.3.4.3	Uji Normalitas.....	56
4.3.5	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	58
4.3.5.1	Uji t.....	58
4.3.5.2	Uji F.....	62
4.3.5.3	Koefisien Determinasi.....	64

4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.7 Pembahasan.....	68
BAB V : PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 : Jumlah Pasien Puskesmas.....	40
Tabel 4.2 : Struktur Organisasi Puskesmas.....	42
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	45
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.6 : Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 4.7 : Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.8 : Hasil Analisa Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Validitas.....	53
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Reliabilitas.....	54
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.12 : Hasil Uji Parsial (Uji t).....	60
Tabel 4.13 : Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	65
Tabel 4.14 : Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi).....	66
Tabel 4.15 : Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi).....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	57
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas.....	58

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 : Rumus Regresi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran B : Data Kuesioner.....	79
Lampiran C : Statistik Deskriptif.....	89
Lampiran D : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran E : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran F : Hasil Uji F, Koefisien Determinasi dan Uji t.....	99
Lampiran G : Hasil Uji Regresi.....	101
Lampiran H : Tabel r	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik - baiknya.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien

akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Semarang menyebabkan Puskesmas Gunungpati Semarang harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia Sehat 2010. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2003).

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai

imbias dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien puskesmas. Meskipun peneliti ini ruang lingkungannya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Gunungpati Semarang dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien” (Studi Kasus Di Puskesmas Gunungpati Semarang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan konsumen.

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindaklanjuti.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di Puskesmas.

1.4 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam lima bab yang berurutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tinjauan teori yang dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian, yaitu Definisi Jasa, Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pasien, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN MASALAH

Merupakan uraian tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisa perhitungan data, pembahasan tentang interpretasi hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam pendahuluan berdasarkan teori yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat yang diambil dari analisis dan pembahasan penelitian dan mencoba memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi Puskesmas dan penulis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan sebuah faktor penting dalam suatu siklus yang bermula dan berakhir dalam kebutuhan konsumen. Suatu siklus akan berakhir apabila konsumen merasa puas terhadap pemilikan suatu barang atau jasa. Siklus ini akan terjadi secara berulang-ulang atau terus-menerus. Kegiatan pemasaran harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen jika menginginkan usahanya berjalan terus menerus atau konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaannya.

Menurut Philip Kotler (1997) pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Pemasaran adalah suatu kegiatan usaha yang mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen atau pemakai. (Basu Swasta, 1984).

Menurut William J. Stanton (Basu Swasta, 1984) pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembelian yang ada maupun pembelian yang potensial.

Berdasarkan penjelasan tentang definisi pemasaran diatas, menunjukkan bahwa pemasaran merupakan penjelasan tentang definisi kegiatan yang bersifat integral. Dimana pemasaran bukan hanya sekedar suatu cara sederhana untuk memaksimalkan target dari kegiatan penjualan (karena penjualan hanya merupakan suatu tahap dari proses pemasaran), melainkan pemasaran juga dilakukan sebelum maupun sesudah kegiatan penjualan.

2.1.2. Konsep pemasaran

Falsafah konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen atau pasien puskesmas. (Kotler, 1997) mengemukakan definisi pemasaran, bahwa pemasaran adalah kegiatan dan kebutuhan melalui proses pertukaran. Sedangkan menurut Swastha dan Irawan, (2001) konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Basu Swastha, (1984) pemasaran merupakan suatu untuk memuaskan kebutuhan pembelian dan penjualan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hampir semua orang baik secara langsung atau tidak langsung ikut berkecimpung dalam pemasaran, ini disebabkan mereka sama-sama memiliki keinginan dan kebutuhan yang diinginkan.

Konsep pemasaran disusun dengan memasukan 2 unsur pokok (Hani Handoko, 1997) yaitu:

1 Orientasi Konsumen

Perusahaan yang memperhatikan konsumen harus dapat menentukan kebutuhan pokok dari pembelian yang akan dijadikan sasaran penjualan, menentukan produk atau jasa dengan program pemasarannya, mengadakan penelitian pada konsumen, menentukan dan melaksanakan strategi perusahaan dengan baik agar mencapai tujuan perusahaan.

2 Kepuasan Konsumen

Faktor kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan dengan berlandaskan pada konsep pemasaran yaitu memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan keinginan konsumennya.

2.1.3 Perilaku Konsumen

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini, maka masyarakat semakin pandai menyeleksi barang dan jasa yang akan dikonsumsi. Oleh karena itu agar puskesmas dapat mengembangkan usahanya maka ia harus mengetahui perilaku konsumen sehingga kehadiran pelanggan dapat terjaga. Sikap dan perilaku konsumen akan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan suatu strategi bagi suatu perusahaan.

Menurut Winardi (1991), perilaku konsumen dapat dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh orang-orang dalam hal merencanakan, membeli dan menggunakan barang-barang ekonomi dan jasa.

Sedangkan menurut Engel dan Blackwell (1994), Perilaku konsumen adalah sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. Subyek ini terdapat dari beberapa perspektif, yang semuanya dipertimbangkan diantaranya ialah

- a. Pengaruh Konsumen (*Customer Influence*)
- b. Menyeluruh (*Wholistic*)
- c. Antar Budaya (*Inter Cultural*)

2.1.4 Pengertian jasa

Setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Kotler, 1994).

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, dimana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan barang atau jasa).

Menurut Fandy Tjipto (1995), jasa mempunyai 4 karakteristik yaitu :

1. *Intengibility* (tidak dapat dilihat, dirasakan).

Jasa bersifat *intengibility* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum pelanggan mencoba atau membeli.

Karena sifat jasa ini tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa dan sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diinformasikan atau dipahami secara rohani. Maka dalam hal ini perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk memberikan bukti-bukti fisik dan perbandingan pada penawaran abstraknya.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari penyedia. Hal ini bisa dilihat dari faktor-faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dalam pemberian perhatian khususnya pada tingkat partisipasi atau keterlibatan pelanggan dalam proses jasa misalnya aktivitas dan peran serta pelajar atau mahasiswa dalam pendidikan disekolah maupun di perguruan tinggi.

3. *Variability* (keragaman)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized out-put artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

Dalam hal ini penyedia jasa dapat menggunakan 3 pendekatan dalam pengendalian kualitas jasa yaitu:

a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personalia yang baik.

- b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa. Dalam hal ini dapat dilakukan dalam diagram jalur dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem sarana dan keluhan survey pelanggan sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan dan jasa sangat bervariasi dalam melakukan pemasaran jasa yang di pengaruhi faktor musiman.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum di katakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang di tentukan oleh pemakai dan di peroleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan menurut wyckof adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadaan atas tingkat keunggulan tersedia tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen (Tjiptono, 1995).

2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman (1988) Zeithaml (1996) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut:

1. *Reliability* (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keraguguan.
5. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005). Menurut Azwar (1996) kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan.

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini puskesmas, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menurut Azwar (1996) secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi (Siregar, 2004).

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

2.1.7 Kepuasan Pelanggan atau Konsumen

Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadangkala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistik bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Dibawah ini dijelaskan beberapa pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli:

- a. Day (Dalam Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996):

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara

harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

b. Kotler (1994)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

c. Engel, et al (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

d. Willkie (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisis kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Much Djunaidi (2006) menunjukkan gap defuzzifikasi nilai persepsi pelanggan defuzzifikasi nilai harapan pelanggan secara keseluruhan, didapatkan angka -3,36. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai gap kriteria pelayanan tertinggi adalah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat sebesar -3,2. Nilai gap dimensi kualitas jasa pelayanan tertinggi adalah reliabilty sebesar -3,2. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Kerjo terhadap pelayanan yang saat ini diberikan masih belum tercapai.

Sudibyo Supardi (2008) dimana analisis data dilakukan secara bertahap mencakup analisis univariat untuk menghitung distribusi frekuensi, proporsi, nilai rerata, median dan modus, analisis bivariat untuk menilai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menggunakan uji Chi-square, dan analisis multivariat untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien puskesmas menggunakan uji regresi logistik berganda menunjukkan distribusi pasien rawat inap di puskesmas berdasarkan kepuasan. Kepuasan pasien rawat inap di puskesmas dalam hal lama waktu menunggu, keramahan petugas, kejelasan informasi, keikutsertaan mengambil keputusan pengobatan, kepercayaan terhadap petugas, kebebasan memilih tempat berobat, kebersihan ruangan pengobatan dan kemudahan dikunjungi oleh keluarga/ teman mencapai rerata skor 0,74 (0,69 – 0,78) yang termasuk kategori cukup memuaskan.

Penelitian Ahmad Helmi (2003) menunjukkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan persamaan struktural menunjukkan kualitas jasa secara parsial teruji berpengaruh positif terhadap citra Rumah Sakit Medan. Besarnya pengaruh secara parsial yaitu untuk dimensi jaminan sebesar 0,22, empati 0,14, daya tanggap 0,22, tampilan fisik 0,20, jasa inti medis 0,19, profesionalisme 0,16. Dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut pengaruh paling besar adalah jaminan dan daya tanggap. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan persamaan struktural menunjukkan kualitas jasa secara simultan teruji pengaruh positif terhadap citra Rumah Sakit Haji Medan. Besarnya pengaruh adalah 0,64 dapat diartikan bahwa jika kualitas jasa semakin baik maka citra Rumah Sakit Haji Medan akan meningkat.

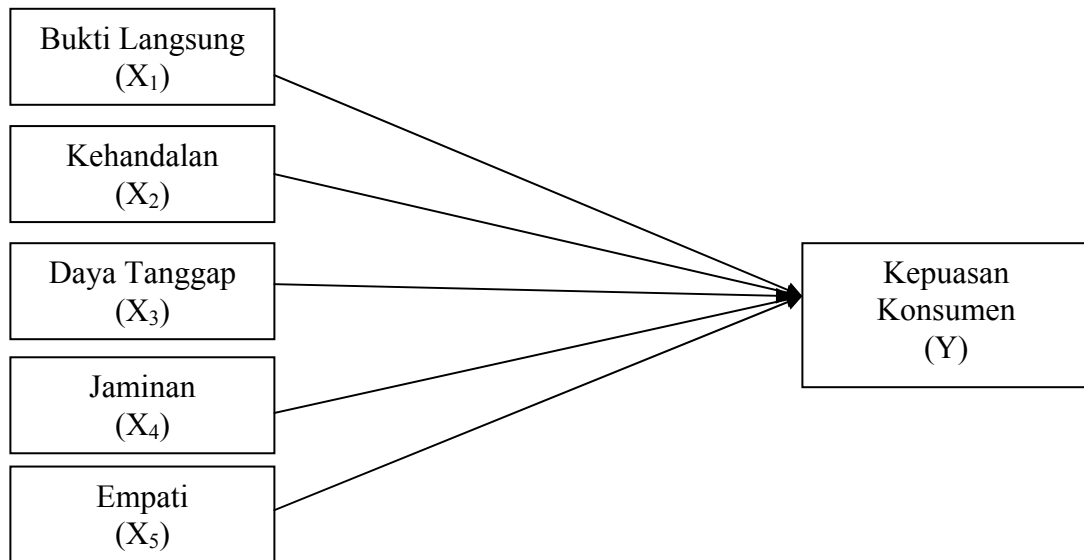
2.3 Kerangka Pemikiran

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

GAMBAR 2.1

Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian

Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen



2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya (Husein, 2003)

Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari bukti langsung (Tangibles) terhadap kepuasan konsumen.

H₂ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan konsumen.

- H₃ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan konsumen.
- H₄ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari jaminan (Assurance) terhadap kepuasan konsumen.
- H₅ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari perhatian (Empaty) terhadap kepuasan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel yang lain (Umar, 2003). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

2. Variabel terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent (Umar, 2003). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nasir, 1997).

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti langsung diukur dengan indikator kondisi gedung Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas. Perapian petugas medis dan non medis dan kebersihan setiap ruangan Puskesmas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada para pelanggannya. Jaminan Diukur dengan indikator rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, rapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya. Daya tanggap diukur dengan indikator kesigapan Puskesmas dalam menangani keluhan pasien, tanggapan dari Puskesmas terhadap saran dari para pasienn, responden kecepatan dari Puskesmas terhadap setiap keinginan pasien.

5. Perhatian (*Empathy*)

Yaitu kemampuan Puskesmas untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya.

6. Kepuasan Konsumen

Bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternatif konsumen. Sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul apabila hasilnya tidak memenuhi harapan. Kepuasan konsumen tersebut diukur dengan indikator pelayanan medis, fasilitas kesehatan dan lokasi Puskesmas.

3.2 Penentuan Sampel

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat pada bulan November, Januari dan Februari yang berjumlah 1819 pasien. Dimana Bulan November berjumlah 520 pasien, Bulan Januari berjumlah 611 pasien, dan Bulan Februari berjumlah 688 pasien. Sampel adalah sebagian individu yang diteliti atau diselidiki (Alghifari, 2001).

3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan

yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah pasien yang sudah melakukan kunjungan ke Puskesmas minimal 3 kali kunjungan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien Puskesmas. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Yang dimaksud data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro&Supomo, 2002). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada pasien Puskesmas.

3.3.2 Data Sekunder

Yang dimaksud data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)

meliputi data dari Puskesmas yaitu sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, lokasi perusahaan dan referensi lain yaitu jurnal (Indriantoro&Supomo, 2002). Data sekunder dalam penelitian ini bersejarah singkat perusahaan dan perkembangannya, struktur organisasi Puskesmas, lokasi Puskesmas dan info jumlah pasien dan kunjungan ulang pasien pada bulan November, Januari dan Februari.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung penperoleh data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (Indriantoro & Supomo, 2002).

Menurut Husein Umar (2003) mengemukakan teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepuasan konsumen.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada pasien Puskesmas pada saat periksa sambil menunggu antrian untuk

diperiksa. Kuesioner yang disebar langsung kepada responden sejumlah 100 kuesioner.

Untuk memperoleh data yang baik, tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian, maka selain menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data juga menggunakan metode pengumpulan data yang lainnya yaitu studi kepustakaan (*Library Research*). Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dokumen dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut (Indriantoro&Supomo, 2002) :

1. Pengeditan(*Editing*)

Pengeditan adalah merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

2. Pemberian kode (*Coding*)

Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter symbol

3. Pemberian Skor (*Scoring*)

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

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1 Analisis Data Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan penganalisan data yang tidak dapat dinominalkan dengan menggunakan angka-angka, melainkan disajikan berupa

keterangan, penjelasan dan pembahasan teori. Dari analisis tersebut kemudian dibuat suatu penyajian atau pengujian.

3.6.2 Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert, dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawabannya (Algifari, 2001). Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data sebagai berikut:

3.6.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel (Ghozali, 2001). Uji signifikansi ini membandingkan korelasi

antara nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 15.0 for windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *p value*/nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5 persen) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai *p value* atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5 persen) dinilai tidak valid.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut Supranto (1999) alat ukur dikatakan *reliable* (handal) kalau dipergunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relatif sama, akan menghasilkan data yang sama atau sedikit variasi. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

Tabel III.I

Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

Interval	Kriteria
<0,200	Sangat Rendah
0,2 – 0,399	Rendah
0,4 – 0,599	Cukup
0,6 – 0,799	Tinggi
0,8 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Arikunto (2002)

3.6.3 Data Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Ghozali, 2001). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

3.6.3.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian

apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas (Singgih Santoso, 2000).

3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2001). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3.3 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* (Ghozali, 2005).

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.4 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

3.6.4.1 Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati / Perhatian (X_5) dengan variabel dependen kepuasan pasien (Y).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

- a. Menentukan Formulasi Hipotesis
 - $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y .
 - $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y .
- b. Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)
- c. Menentukan signifikansi
 - Nilai signifikansi ($P Value$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - Nilai signifikansi ($P Value$) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Membuat kesimpulan

- Bila (*P Value*) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.
- Bila (*P Value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent.

3.6.4.2 Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*, apakah variabel Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati / Perhatian (X_5) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (kepuasan pasien).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

a. Menentukan Formulasi Hipotesis

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

b. Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

c. Menentukan signifikansi

- Nilai signifikansi (*P Value*) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Nilai signifikansi (*P Value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Membuat kesimpulan

- Bila (*P Value*) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependent.
- Bila (*P Value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependent.

3.6.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan konsumen) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2005).

3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap

(X3), Jaminan (X4), Empati / Perhatian (X5) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y).

Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut (Supranto, 1998):

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pasien

β_1 = Koefisien regresi dari variabel X1 (Bukti Langsung)

X1 = Bukti Langsung

β_2 = Koefisien regresi dari variabel X2 (Kehandalan)

X2 = Kehandalan

β_3 = Koefisien regresi dari variabel X3 (Daya Tanggap)

X3 = Daya Tanggap

β_4 = Koefisien regresi dari variabel X4 (Jaminan)

X4 = Jaminan

β_5 = Koefisien regresi dari variabel X5 (Empati)

X5 = Empati

e = Standar error

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Puskesmas Gunungpati

Puskesmas Gunungpati Semarang berdiri sekitar tahun 1962. Yang dibangun di atas tanah seluas $1668 m^2$, luas gedung Induknya $380 m^2$ dan Luas Gedung Rawat Inapnya 114. Berlokasinya berada di Jalan Mr Puryanto, kelurahan Plalangan RT 4 / RW 1 kota Semarang.

Puskesmas Gunungpati salah satu pusat pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat, baik rawat jalan maupun rawat inapnya. Dengan masyarakat sadar untuk hidup sehat menjadikan Puskesmas Gunungpati Semarang mengalami peningkatan tiap bulannya.

Adapun data perkembangan pasien di Puskesmas Gunungpati Semarang dari bulan November, Desember dan Januari 2010 sebagai berikut:

Tabel IV.1

Jumlah Pasien Puskesmas

No	Bulan	Jumlah Pasien	Kunjungan Ulang
1	November	520	1807
2	Desember	611	1817
3	Januari	688	1795

Sumber : Puskesmas Gunung Pati Semarang bulan November-Januari dari tahun 2009-2010

4.1.2 Lokasi Puskesmas

Puskesmas Gunungpati Semarang terletak di pinggir jalan raya, berlokasi di Jl. Mr Puryanto Kel. Plalangan RT 4 / RW 1. Letak Puskesmas Gunungpati Semarang ini mudah dijangkau oleh masyarakat Gunungpati Semarang.

4.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Gunung Pati

Puskesmas Gunungpati mempunyai visi yaitu menjadikan Puskesmas Gunungpati Semarang sebagai pusat pelayanan kesehatan Dasar Swakelola yang terdepan, berkualitas, terjangkau, efektif dan efisien bagi masyarakat di wilayah puskesmas demi tercapainya hidup sehat 2010. Adapun misinya adalah:

1. Memberikan pelayanan terbaik bagi pasien
2. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan
3. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat

4.1.4 Struktur Organisasi di Puskesmas Gunungpati

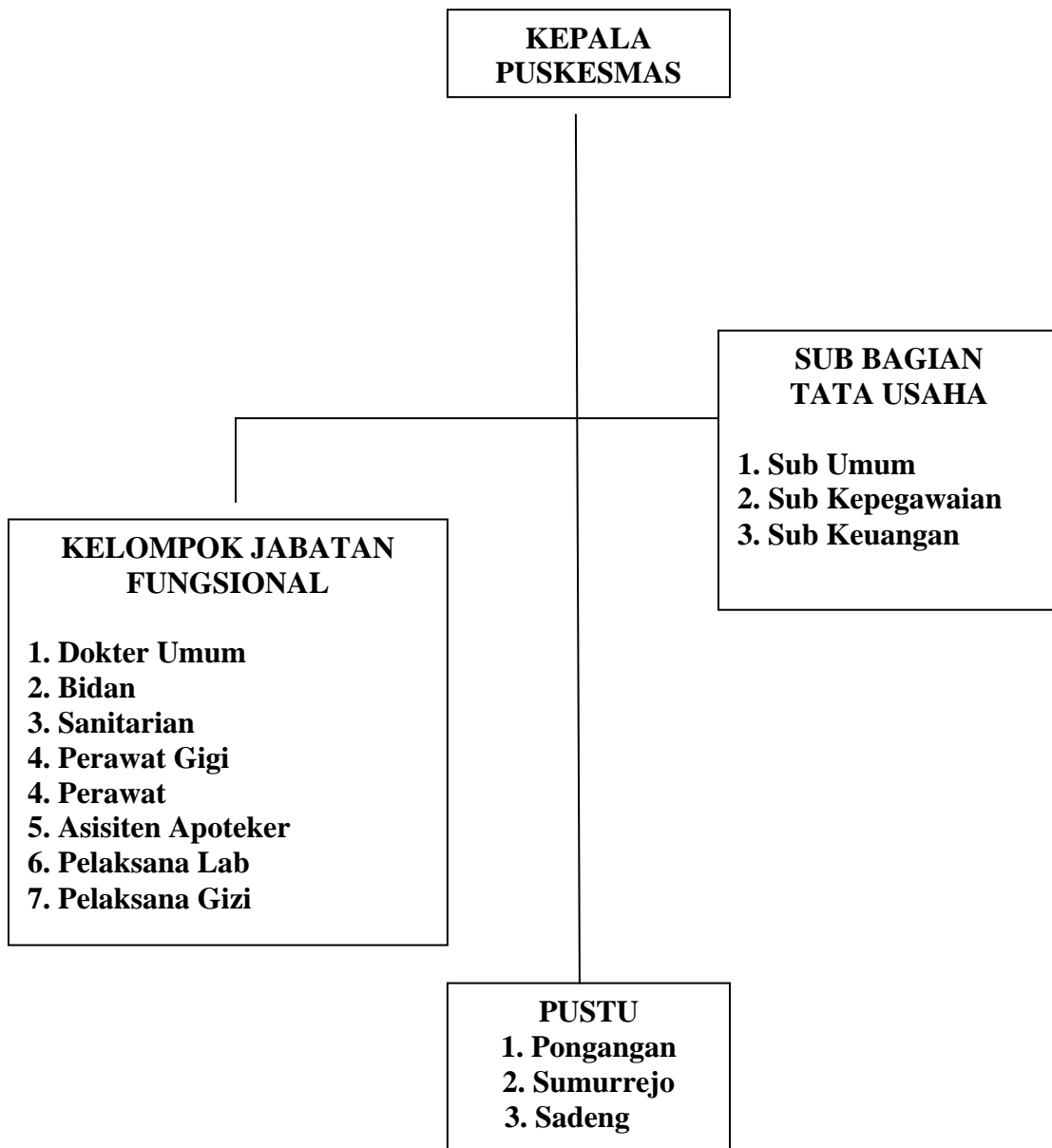
Struktur organisasi bagi sebuah puskesmas sangatlah penting, karena organisasi merupakan suatu cara untuk mengatur sesuatu dengan tingkat, jabatan dan kecakapannya dalam melaksanakan suatu tugas untuk mencapai tujuan tertentu serta dapat mendorong kerjasama yang baik. Singkatnya didalam struktur organisasi menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian.

Struktur organisasi yang digunakan oleh Puskesmas Gunungpati Semarang dalam mengatur perusahaannya menggunakan struktur organisasi garis, yang mana wewenang mengalir dari pimpinan ke bawahan sampai ke bagian yang paling bawah yaitu karyawan untuk lebih jelasnya struktur organisasi pada Puskesmas Gunungpati Semarang ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Tabel IV.2

Struktur Organisasi Puskesmas Gunungpati

Kota Semarang Tahun 2010



4.1.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting di Puskesmas, oleh karena itu Puskesmas Gunungpati berusaha agar sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai kualitas yang bagus dan mempunyai kompetensi yang bagus di bidang masing-masing. Puskesmas Gunungpati memiliki tenaga dibidang kesehatan yaitu Dokter (2 orang), Bidan (6 orang), Sanatarian (1 orang), Perawat Gigi (1 orang), Perawat (3 orang), Asisten Apoteker (1 orang), Pelaksana Lab (1 orang) dan Pelaksana Gizi (2 orang). Sedangkan untuk membantu proses administratif, Puskesmas Gunungpati mempunyai tenaga di bidang Tata Usaha sebanyak 2 orang di sub bidang umum, 1 orang di sub bidang kepegawaian dan 3 orang di sub bidang keuangan.

4.2 Deskripsi Responden

Berikut ini akan dikemukakan gambaran umum responden yang menjadi obyek penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Gunungpati yang sudah melakukan kunjungan ke Puskesmas minimal 3 kali kunjungan. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner yang diberikan kepada responden dari jumlah populasi keseluruhan sebesar 1819 pasien. Responden dibagi menjadi 5 kategori:

4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, jenis kelamin sering kali memberikan arti akan kekuatan fisik seseorang. Gambaran umum mengenai pasien Puskesmas Gunungpati Semarang berdasarkan jenis kelamin dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel IV.3

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	41	41
Perempuan	59	59
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Tabel IV.3 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan adalah terbanyak yang berjumlah 59 pasien (59%), sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 41 pasien (41%).

4.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan tertentu pada diri seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 5 kategori yang dapat dilihat dalam tabel IV.4 sebagai berikut:

Tabel IV.4

Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 tahun	12	12
21-30 tahun	41	41
31-40 tahun	26	26
41-50 tahun	12	12
> 50 tahun	9	9
Total	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel IV.4 menunjukkan bahwa kelompok usia pasien Puskesmas Gunungpati yang paling dominan Responden Usia, peneliti membagi adalah kelompok 21-30 tahun yakni sebesar 41 pasien (41%) kemudian diikuti 31-40

tahun sebesar 26 pasien (26%). Sedangkan kelompok terkecil yaitu pada usia >50 tahun yakni sebesar 9 pasien (9%).

4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan. Gambaran umum mengenai pengunjung pengguna jasa Puskesmas Gunungpati Semarang berdasarkan kelompok pendidikan dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel IV.5

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD / sederajat	15	15
SLTP / sederajat	15	15
SLTA / sederajat	52	52
Diploma (D1 – D2)	10	10
Sarjana (S1)	8	8
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Tabel IV.5 menunjukkan bahwa jumlah pasien terbanyak adalah dari kalangan yang berpendidikan SLTA atau sederajat sebanyak 52 pasien (52%), kemudian SLTP dan SD yang masing-masing sebanyak 15 pasien (15%).

4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mencerminkan status sosial. Gambaran umum mengenai pengunjung Puskesmas Gunungpati berdasarkan kelompok pekerjaan dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel IV.6

Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negei	8	8
Pegawai Swasta	28	28
Wiraswasta	30	30
Pelajar	16	16
Lainnya	18	18
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Tabel IV.6 menunjukkan bahwa jumlah pasien terbanyak adalah dari Pekerjaan wiraswasta sebanyak 30 pasien (30%), kemudian Pegawai Negeri sebanyak

28 pasien (28%). Jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negeri paling kecil yaitu sebesar 8 pasien (8%).

4.2.5 Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan

Pendapatan seringkali mencerminkan kemampuan seseorang dalam membeli sesuatu produk suatu barang atau jasa. Gambaran umum mengenai pengunjung Puskesmas Gunungpati berdasarkan kelompok pendapatan dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel IV.7

Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Rp <500.000	28	28
Rp 500.000-1.000.000	36	36
Rp 1.000.100-1.500.000	24	24
Rp 1.500.100-2.000.000	5	5
> Rp 2.000.000	7	7
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari tabel IV.7 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung terbanyak adalah dari golongan pendapatan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 per bulannya.

4.3 Analisis dan Pembahasan Data

4.3.1 Gambaran umum variabel penelitian

Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, range, mean dan standar deviasi dari satu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen dan lima variabel independent yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Statistik deskriptif berkaitan dengan pengumpulan dan peringkat data. Statistik deskriptif menggambarkan karakter sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Statistik deskriptif selengkapnya dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.8

Hasil Analisa Statistik Deskriptif

Variabel	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti Langsung	11	19	30	25.50	2.200
Kehandalan	10	15	25	21.74	2.144
Jaminan	6	14	20	17.33	1.564
Daya Tanggap	6	9	15	13.17	1.256
Empati	4	11	15	13.23	1.230
Kepuasan Knsm	7	13	20	16.81	1.440

Sumber : dari data primer yang diolah, 2010

Dari tabel diatas terlihat adanya gap yang cukup pada nilai maksimum dan minimum dari variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.

4.3.1.1 Deskripsi Bukti Langsung

Dari tabel IV.8 dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 19 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 30 dengan range 11. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 25,50 dan standar deviasi 2,200 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Langsung (X_1) pada Puskesmas Gunungpati baik.

4.3.1.2 Deskripsi Kehandalan

Dari tabel IV.8 dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 15 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 25 dengan range 10. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 21,74 dan standar deviasi 2,144 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Kehandalan (X_2) pada Puskesmas Gunungpati baik.

4.3.1.3 Deskripsi Jaminan

Dari tabel IV.8 dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 14 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 20 dengan range 6. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 17,33 dan standar deviasi 1,564 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran

data akan persepsi responden terhadap Jaminan (X_3) pada Puskesmas Gunungpati baik.

4.3.1.4 Deskripsi Daya Tanggap

Dari tabel IV.8 dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 9 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 15 dengan range 6. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 13,17 dan standar deviasi 1,256 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Daya Tanggap (X_4) pada Puskesmas Gunungpati baik.

4.3.1.5 Deskripsi Empati

Dari tabel IV.8 dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 11 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 15. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 13,23 dan standar deviasi 1,230 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Empati (X_5) pada Puskesmas Gunungpati baik.

4.3.1.6 Deskripsi Kepuasan Konsumen

Dari tabel IV.8 dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 7 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 13. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 16,81 dan standar deviasi 1,440 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Puskesmas Gunungpati baik.

4.3.2 Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil penelitian dianggap valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam hal ini digunakan *item* pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur (Widiyanto, 2005)

Pengujian validitas menggunakan rumus *product moment* dari Pearson yang dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing skor *item* pertanyaan dari tiap variabel dengan total skor variabel tersebut. Jika skor *item* tersebut berkorelasi positif dengan skor total skor *item* dan lebih tinggi dari korelasi antar *item*, menunjukkan kevalidan instrumen tersebut. Untuk penelitian ini, nilai *df* dapat dihitung sebagai berikut $df = n - k$ atau $100 - 6 = 94$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka didapat *r* tabel sebesar 0,1680 (*one tail*). Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut ini:

Tabel IV.9
Hasil Pengujian Validitas

Variabel/Item	r hitung	R tabel (one tail)	Valid/Tidak
Variabel Bukti Langsung			
BL1	0.252	0.168	Valid
BL2	0.498	0.168	Valid
BL3	0.312	0.168	Valid
BL4	0.314	0.168	Valid
BL5	0.393	0.168	Valid
BL6	0.524	0.168	Valid
Variabel Kehandalan			
KH1	0.524	0.168	Valid
KH2	0.624	0.168	Valid
KH3	0.643	0.168	Valid
KH4	0.606	0.168	Valid
KH5	0.554	0.168	Valid
Variabel Jaminan			
JM1	0.446	0.168	Valid
JM2	0.528	0.168	Valid
JM3	0.621	0.168	Valid
JM4	0.626	0.168	Valid
Variabel Daya Tanggap			
DT1	0.381	0.168	Valid
DT2	0.531	0.168	Valid
DT3	0.325	0.168	Valid
Variabel Empati			
E1	0.356	0.168	Valid
E2	0.661	0.168	Valid
E3	0.613	0.168	Valid
Variabel Kepuasan Konsumen			
KK1	0.303	0.168	Valid
KK2	0.361	0.168	Valid
KK3	0.179	0.168	Valid
KK4	0.610	0.168	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

4.3.3 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α) Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2005). Hasil perhitungan reliabilitas oleh SPSS dapat dilihat pada tabel IV.10 berikut ini:

Tabel IV.10

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Item	Keterangan
Bukti Langsung	0,670	Reliabel
Kehandalan	0,807	Reliabel
Jaminan	0,756	Reliabel
Daya Tanggap	0,605	Reliabel
Empati	0,713	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,606	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Seperti yang terlihat pada tabel IV.10 semua pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena nilai *Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel $>0,6$.

4.3.4 Uji Asumsi Klasik

4.3.4.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas (Singgih Santoso, 2000). Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel IV.11 dibawah ini:

Tabel IV.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistic		
Variabel	Toleran	VIF
Bukti Langsung	0,483	2,069
Kehandalan	0,262	3,815
Jaminan	0,359	2,788
Daya Tanggap	0,694	1,441
Empati	0,454	2,202

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

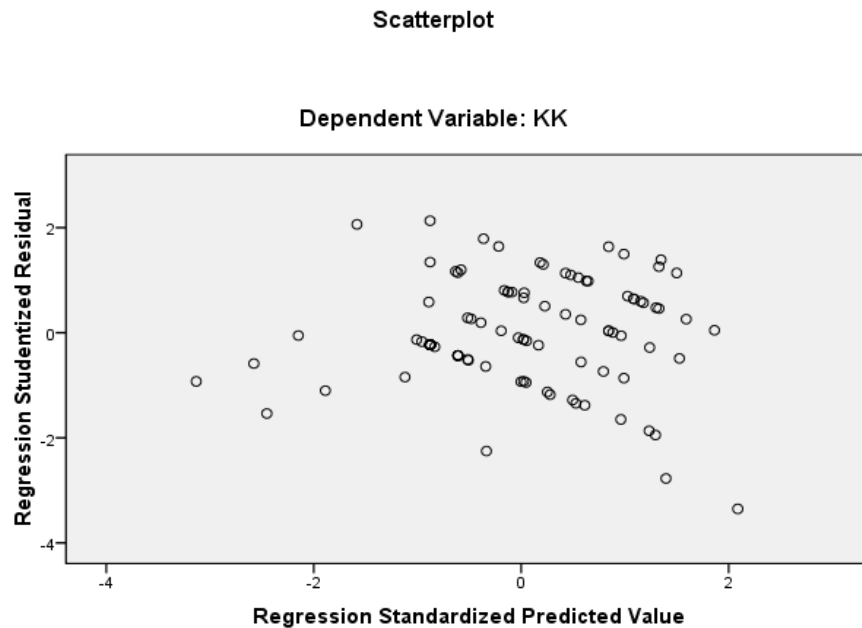
Berdasarkan tabel IV.11 di atas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini tampak pada nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

4.3.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas (Singgih Santoso, 2000). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dari program SPSS dapat dilihat pada gambar IV.1 berikut ini:

Gambar IV.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Pada gambar IV.1 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3.4.3 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi

normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* (Ghozali, 2005).

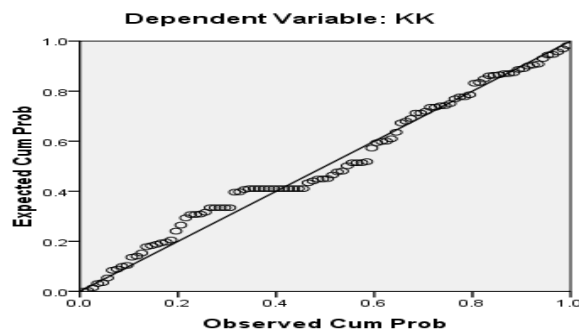
Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas tetapi jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar IV.2 berikut ini:

Gambar IV.2

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Pada gambar IV.2 dapat dilihat bahwa grafik normal *probability plot* menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar grafik normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.3.5 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

4.3.5.1 Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati / Perhatian (X_5) dengan variabel dependen kepuasan pasien (Y).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

- a. Menentukan Formulasi Hipotesis
 - $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y .
 - $H_0 : \beta = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y .
- b. Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)
- c. Menentukan signifikansi
 - Nilai signifikansi ($P Value$) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

- Nilai signifikansi (*P Value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- d. Membuat kesimpulan
- Bila (*P Value*) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.
 - Bila (*P Value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat ditabel IV.12 berikut ini:

Tabel IV.12

Hasil Uji Parsial (Uji t)

VARIABEL	Hasil Uji
	Signifikansi
Bukti Langsung	0.003
Kehandalan	0.440
Jaminan	0.164
Daya Tanggap	0.339
Empati	0.623

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel IV.12, maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Bukti Langsung

Hipotesis variabel bukti langsung adalah:

- $H_0 : \beta = 0$, variabel bukti langsung tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- $H_0 : \beta = 0$, variabel bukti langsung mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

Pada variabel bukti langsung dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel bukti langsung sebesar $0,003 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak atau berarti variabel bukti langsung mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

2. Variabel Kehandalan

Hipotesis variabel kehandalan adalah:

- $H_0 : \beta = 0$, variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- $H_0 : \beta = 0$, variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

Pada variabel kehandalan dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel kehandalan sebesar $0,440 > 0,05$. Atas dasar

perbandingan tersebut, maka H_0 diterima atau berarti variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

3. Variabel Jaminan

Hipotesis variabel jaminan adalah:

- $H_0 : \beta = 0$, variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- $H_0 : \beta = 0$, variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

Pada variabel jaminan dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel kehandalan sebesar $0,164 > 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 diterima atau berarti variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

4. Variabel Daya Tanggap

Hipotesis variabel daya tanggap adalah:

- $H_0 : \beta = 0$, variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- $H_0 : \beta = 0$, variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

Pada variabel daya tanggap dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel daya tanggap sebesar $0,339 > 0,05$. Atas dasar

perbandingan tersebut, maka H_0 diterima atau berarti variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

5. Variabel Empati

Hipotesis variabel empati adalah:

- $H_0 : \beta = 0$, variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- $H_0 : \beta = 0$, variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

Pada variabel empati dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel empati sebesar $0,623 > 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 diterima atau berarti variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

4.3.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*, apakah variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati / Perhatian (X_5) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (kepuasan pasien).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

a. Menentukan Formulasi Hipotesis

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y .
- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y .

b. Menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

c. Menentukan signifikansi

- Nilai signifikansi (*P Value*) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Nilai signifikansi (*P Value*) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Membuat kesimpulan

- Bila (*P Value*) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependent.
- Bila (*P Value*) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependent.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel IV.13 berikut ini:

Tabel IV.13
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.528	5	18.506	11.186	.000 ^a
	Residual	155.512	94	1.654		
	Total	248.040	99			

a. Predictors: (Constant), E, DT, BL, JM, KH

b. Dependent Variable: KK

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 11,186 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,000 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak atau berarti variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen.

4.3.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) akan diikuti oleh variabel

terikat (kepuasan konsumen) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2005).

Nilai yang dipakai dalam penelitian ini adalah nilai Adjusted R2 karena nilai ini dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji. Nilai Adjusted R2 dapat dilihat pada tabel IV.14 berikut ini:

Tabel IV.14

Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.373	.340	1.286

a. Predictors: (Constant), E, DT, BL, JM, KH

b. Dependent Variable: KK

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Pada tabel IV.14 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,34. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (bukti langsung, jaminan, daya tanggap dan empati) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan konsumen) sebesar 34%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil regresi dengan menggunakan program SPSS, maka didapatkan koefisien regresi yang dapat dilihat pada tabel IV.15 berikut ini:

Tabel IV.15

Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.653	1.834		2.537	.013		
	BL	.259	.085	.360	3.063	.003	.483	2.069
	KH	.091	.118	.124	.776	.440	.262	3.815
	JM	.193	.138	.191	1.401	.164	.359	2.788
	DT	.119	.124	.094	.961	.339	.694	1.441
	E	-.077	.156	-.060	-.493	.623	.454	2.202

a. Dependent Variable: Kepuasan Kons

Berdasarkan pada tabek IV.15 maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,36 X_1 + 0,124 X_2 + 0,191 X_3 + 0,094 X_4 - 0,06 X_5$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai 0,36 pada variabel bukti langsung (X_1) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi bukti langsung yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
2. Nilai 0,124 pada variabel kehandalan (X_2) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kehandalan yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
3. Nilai 0,191 pada variabel jaminan (X_3) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi jaminan yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
4. Nilai 0,094 pada variabel daya tanggap (X_4) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi daya tanggap yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
5. Nilai -0,06 pada variabel empati (X_5) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi rasa empati yang diberikan Puskesmas, tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

4.3.7 Pembahasan

- a. H_1 : Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan hipotesis pertama bahwa Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,36. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi bukti langsung yang diberikan Puskesmas ke pasien, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumennya.

- b. H_2 : Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan hipotesis kedua bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar 0,440 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,124. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

- c. H_3 : Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan hipotesis ketiga bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar 0,164 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien

regresi sebesar 0,191. Dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

d. H_4 : Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan hipotesis keempat bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,339 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,094. Dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

e. H_5 : Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan hipotesis kedua bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,623 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar - 0,06. Dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui pula bahwa Dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel bukti langsung yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Dimana variabel bukti langsung ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan mempunyai pengaruh positif tetapi tidak

signifikan. Sedangkan faktor empati menurut hasil penelitian ini tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada BAB IV maka akan diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut $Y = ,36 X_1 + 0,124 X_2 + 0,191 X_3 + 0,094 X_4 - 0,06 X_5$

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka dapat dilihat bahwa yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah variabel bukti langsung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,36 (36 persen).

Variabel kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,124 (12,4 persen). Variabel jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,164 (16,4 persen). Variabel daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,094 (9,4 persen).

Sedangkan variabel empati tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan nilai signifikan (*P value*) sebesar 0,623 yang lebih besar dari 0,05.

Pada pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F (secara bersama-sama atau smultan) dapat dijelaskan bahwa kelima variable yaitu bukti langsung (X_1), kehandalan (X_2), jaminan (X_3), daya tanggap (X_4) dan empati (X_5) terhadap variabel terikat kepuasan konsumen (Y) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

konsumen. Hal ini ditunjukkan dari nilai F hitung sebesar 11,186 dengan angka signifikansi (P Value) sebesar $0,000 < 0,05$.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan adalah 0,34. Hal ini berarti sebesar 34 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 66 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Pihak Manajemen Puskesmas Gunungpati Semarang
 - a. Puskesmas Gunungpati perlu meningkatkan aspek bukti langsung kondisi gedung Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas. Kehandalan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam dalam

memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Jaminan rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya. Empati pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan tercapai kepuasan dari pasien.

- b. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada para pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap Puskesmas.

2. Penelitian yang akan datang

- a. Diharapkan penelitian yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.
- b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui

variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2003, **Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis**, Edisi kedua, UPP
AMP YKPN, Yogyakarta
- Basu Swastha, 1984, **Azas-azas Marketing**, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swastha dan Irawan, 2001, **Manajemen Pemasaran Modern**, Liberty,
Yogyakarta
- Djunaidi, Moch, 2006, **Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy
Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**, Jurnal
Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D, 1994, **Perilaku Konsumen**, Edisi Keenam,
Jilid I, Binarupa, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 1995, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**, Badan
Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2005, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**, Badan
Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Handoko, Hani, 1997, **Manajemen Personalia SDM**, Edisi Ketiga, BPFE,
Yogyakarta
- Hartuti, Purnaweni, 2004, **Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa
Tengah, JIAKP**, Vol 1, No 1

- Helmi, Ahmad, 2003, **Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit**, Medan
- Husein, Umar, 2003, **Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi**, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Indriantoro, Supomo, 2002, **Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen**, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Kotler, Philip, 1994, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta
- Nazir, Moh, 1999, **Metode Penelitian**, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), **Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen**, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Sudiby, Supardi, 2008, **Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas**, Buletin Penelitian, Volume 36, No 4 tahun 2008
- Sugiyono, 1999, **Metode Penelitian Bisnis**, CV Alfabeta, Bandung
- Widiyanto, Ibnu, 2005, **Metode Riset Bisnis**, STIE IPWIJA, Jakarta

Lampiran A



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DIPONEGORO
JL. Erlangga Tengah No. 17 Semarang-Kode Pos : 50241
Phone : (024) 8446409, 8449211 : Fax (024) 8449212**

Kepada Yth.

Pasien di Puskesmas Gunung Pati

Semarang, Jawa Tengah

Dengan hormat,

Saya Dewi Retno Indriaty, mahasiswa program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, pada saat ini saya sedang mengadakan penelitian untuk pembuatan skripsi dengan judul “Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Pati Semarang”. Skripsi tersebut sebagai salah satu prasyarat kelulusan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penelitian ini, saya menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan dengan mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

Untuk itu, saya mohon kesediaannya untuk menjadi responden dan menjawab seluruh item pertanyaan dalam kuesioner ini secara objektif sesuai dengan pendapat saudara yang sesungguhnya dan petunjuk pelaksanaan. Dalam hal ini perlu diinformasikan bahwa tidak ada jawaban yang salah. Jawaban yang saudara berikan tidak akan dipublikasikan dan tetap dijaga kerahasiaannya, karena kuesioner ini semata-mata hanya kepentingan keilmuan saja.

Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan saudara dan mohon maaf apabila mengganggu waktu saudara.

Hormat

saya,

Dewi Retno

Indriaty

Kuesioner

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PUSKESMAS GUNUNG PATI SEMARANG)

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki / Perempuan
3. Usia
 - a. <20 tahun
 - b. 21 s/d 30 tahun
 - c. 31 s/d 40 tahun
 - d. 41 s/d 50 tahun
 - e. > 50 tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD / sederajat
 - b. SLTP / sederajat
 - c. SLTA / sederajat
 - d. Diploma (D1-D3)
 - e. Sarjana (S1)
5. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri
 - d. Pelajar

- b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - e. Lainnya
6. Pendapatan / bulan :
- a. < Rp. 500.000
 - b. Rp. 500.000 s/d 1.000.000
 - c. Rp. 1.000.000 s/d 1.500.000
 - d. Rp. 1.500.000 s/d 2.000.000
 - e. > Rp. 2.000.000

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda "✓" pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- RR : Ragu-Ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

A	Bukti Langsung (X1)	SS	S	RR	TS	STS
----------	----------------------------	-----------	----------	-----------	-----------	------------

1.	Puskesmas Gunung Pati Gedung dalam kondisi yang baik atau masih layak					
2.	kecanggihan peralatan yang dipakai Puskesmas sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan					
3.	Nyaman dan memadai ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas					
4.	Kerapian petugas Puskesmas sudah memenuhi syarat					
5.	Penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas sudah layak dan nyaman					
6.	Kebersihan setiap ruangan di Puskesmas terjaga kebersihannya					

B	Kehandalan (X2)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien					
2.	Puskesmas dalam menangani keluhan pasien para tenaga medis professional					
3.	Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ada					
4.	Petugas Puskesmas baik non medis dan medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan					
5.	Petugas medis dan non medis Puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal					

yang telah ditetapkan					
-----------------------	--	--	--	--	--

C	Jaminan (X2)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas					
2.	Kesopanan karyawan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
3.	Petugas medis dan non medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan					
4.	Petugas Puskesmas mampu mengatasi keluhan pasien					

D	Daya Tanggap (X4)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas non medis dan medis Puskesmas selalu cepat dan merespon keinginan pasien					
2.	Petugas non medis dan medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien					
3.	Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap sarana yang telah diberikan oleh para pasien					

E	Perhatian / Empati (X5)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Petugas non medis dan medis Puskesmas					

	memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien					
2.	Petugas non medis dan medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanannya					
3.	Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					

F	Kepuasan Konsumen (Y)	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelayanan medis Puskesmas memenuhi harapan pasien					
2.	Fasilitas Puskesmas sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan pasien					
3.	Lokasi Puskesmas dapat terjangkau atau tidak jauh dari rumah dan mudah mendapatkan transportasi					
4.	Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang anda dapatkan mempercepat kesembuhan anda					

LAMPIRAN B

Variabel Bukti Langsung (BL) dan Kehandalan (KH)

No	BL1	BL2	BL3	BL4	BL5	BL6	BL	KH 1	KH 2	KH 3	KH 4	KH 5	KH
1	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	5	24
2	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20
6	4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	4	4	21
7	4	5	4	4	5	5	27	5	4	5	5	5	24
8	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	5	23
9	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	22
10	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	4	23
11	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22
12	5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	4	4	21
13	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	23
15	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	4	5	23
16	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	5	23
17	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
20	4	4	5	4	4	5	26	5	4	5	5	4	23
21	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	4	5	23
22	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	5	22
23	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	24
24	4	4	4	5	4	5	26	4	5	5	5	5	24
25	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	4	5	22
26	2	2	5	4	5	5	23	3	3	3	4	5	18
27	2	2	5	5	4	4	22	2	3	3	4	4	16
28	2	2	5	4	4	4	21	3	2	4	4	4	17
29	2	2	3	4	4	4	19	3	2	3	4	3	15
30	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	4	4	20
31	2	2	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
32	2	2	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
33	3	3	5	5	5	5	26	4	4	4	5	5	22
34	2	2	5	5	5	4	23	4	3	4	4	4	19
35	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	4	4	17
36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
38	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	5	5	23

39	4	5	4	4	5	5	27	5	4	5	5	4	23
40	3	4	4	5	5	5	26	5	4	5	4	5	23
41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	5	24
43	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	22
44	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
45	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	22
46	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25
47	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	4	5	22
48	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	5	4	23
49	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	4	5	23
50	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	24
52	4	5	5	4	4	5	27	5	4	5	5	4	23
53	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	5	25	4	5	5	5	5	24
55	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	5	4	22
59	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
61	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
63	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	22
64	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
65	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	5	22
66	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	4	24
68	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
69	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	5	5	24
70	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	24
71	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	4	5	23
72	3	4	5	4	4	5	25	5	4	4	5	5	23
73	4	3	3	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
74	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25
75	4	4	5	5	5	5	28	5	4	4	5	5	23
76	4	4	4	5	4	5	26	5	4	5	5	5	24
77	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25
78	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
79	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21
80	3	4	4	4	5	5	25	4	5	5	5	5	24
81	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21
82	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	21

83	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
84	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	4	4	21
85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
89	3	4	4	4	4	4	23	5	5	4	4	4	22
90	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	4	4	21
91	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
92	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21
93	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	4	4	21
94	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25
95	3	4	4	5	5	5	26	4	5	5	4	5	23
96	4	5	4	4	5	5	27	5	4	4	5	5	23
97	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	4	20
98	4	5	4	5	5	5	28	5	4	3	4	3	19
99	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25
100	4	5	5	4	4	5	27	4	5	5	5	5	24

Variabel Jaminan (JM) dan Daya Tanggap (DT)

No	JM1	JM2	JM3	JM4	JM	DT1	DT2	DT3	DT
1	4	5	5	5	19	4	5	5	14
2	4	5	5	5	19	5	5	5	15
3	4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	5	4	4	4	17	5	5	4	14
5	4	4	4	4	16	4	4	4	12
6	5	4	4	4	17	4	4	4	12
7	5	5	4	5	19	4	5	5	14
8	5	5	4	5	19	5	4	5	14
9	5	4	4	4	17	5	5	4	14
10	4	4	4	4	16	5	4	4	13
11	5	4	4	4	17	5	5	4	14
12	4	4	4	4	16	4	5	4	13
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12
14	5	4	5	4	18	5	5	4	14
15	5	4	4	5	18	5	5	4	14
16	5	4	5	4	18	5	5	4	14
17	4	5	4	5	18	3	4	5	12
18	5	5	4	4	18	5	4	5	14
19	4	4	4	4	16	4	5	5	14
20	4	5	5	4	18	4	4	4	12
21	5	4	4	4	17	5	5	4	14

22	5	4	5	5	19	4	4	5	13
23	5	4	5	5	19	5	4	4	13
24	5	5	5	5	20	4	5	5	14
25	5	5	4	4	18	5	4	4	13
26	4	5	4	4	17	3	3	3	9
27	4	4	3	3	14	4	5	4	13
28	4	5	4	4	17	4	4	3	11
29	4	4	3	3	14	3	5	3	11
30	4	5	4	4	17	4	4	4	12
31	4	4	4	3	15	3	4	5	12
32	4	4	4	4	16	4	4	4	12
33	4	5	5	4	18	4	4	4	12
34	4	5	4	4	17	4	4	4	12
35	3	4	4	3	14	5	5	5	15
36	4	4	4	4	16	4	4	4	12
37	4	4	4	4	16	5	5	5	15
38	5	4	4	4	17	5	4	5	14
39	4	4	4	3	15	4	4	5	13
40	5	4	4	5	18	5	5	5	15
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12
42	4	4	4	4	16	4	4	4	12
43	5	5	4	5	19	4	4	4	12
44	5	5	5	5	20	5	5	4	14
45	4	4	4	4	16	5	4	5	14
46	5	5	5	4	19	5	5	2	12
47	5	4	5	5	19	4	5	5	14
48	5	5	5	4	19	4	5	4	13
49	4	5	4	5	18	4	5	5	14
50	4	4	4	4	16	4	4	4	12
51	5	5	5	4	19	5	5	4	14
52	4	5	5	5	19	3	4	4	11
53	4	4	4	4	16	4	4	4	12
54	5	5	5	5	20	5	5	4	14
55	5	5	5	5	20	5	5	5	15
56	4	4	4	4	16	4	4	4	12
57	4	4	4	4	16	4	4	4	12
58	4	4	4	4	16	5	4	4	13
59	4	4	4	4	16	4	4	4	12
60	4	4	4	4	16	4	4	4	12
61	4	4	4	4	16	4	4	4	12
62	4	4	4	4	16	4	4	4	12
63	5	4	4	4	17	5	5	4	14
64	4	4	4	4	16	4	4	4	12
65	4	4	4	4	16	5	4	4	13

66	4	5	5	5	19	4	5	5	14
67	4	5	5	4	18	5	4	4	13
68	4	4	4	4	16	4	4	4	12
69	4	5	5	4	18	5	5	5	15
70	5	5	4	5	19	4	5	5	14
71	5	4	5	4	18	5	5	5	15
72	4	5	4	4	17	5	4	4	13
73	5	5	5	5	20	5	4	4	13
74	5	5	5	5	20	5	5	5	15
75	5	4	4	5	18	4	5	5	14
76	5	5	5	5	20	5	5	4	14
77	4	5	5	5	19	5	5	5	15
78	5	4	5	4	18	5	4	4	13
79	5	4	4	4	17	5	4	4	13
80	5	5	5	4	19	5	5	5	15
81	5	5	4	4	18	5	5	5	15
82	5	4	4	4	17	5	5	5	15
83	4	4	4	4	16	4	4	4	12
84	4	4	4	4	16	4	4	4	12
85	4	4	4	4	16	4	4	4	12
86	4	4	4	4	16	4	4	4	12
87	4	4	4	4	16	4	4	4	12
88	4	4	4	4	16	4	4	4	12
89	5	4	4	4	17	5	5	5	15
90	4	4	4	4	16	4	4	4	12
91	4	4	4	4	16	4	4	4	12
92	4	4	4	4	16	4	4	4	12
93	4	4	4	4	16	5	4	4	13
94	5	5	5	5	20	5	5	5	15
95	5	4	5	4	18	5	5	4	14
96	4	4	4	5	17	5	5	4	14
97	5	5	5	5	20	5	5	4	14
98	4	4	3	4	15	5	5	5	15
99	5	5	5	5	20	5	5	5	15
100	5	5	5	5	20	5	5	5	15

Variabel Empati (E) dan Kepuasan Konsumen (KK)

No	E1	E2	E3	E	KK1	KK2	KK3	KK4	KK
1	5	5	5	15	4	5	5	5	19
2	5	5	5	15	5	4	5	5	19
3	4	4	4	12	4	5	5	4	18
4	4	4	4	12	4	5	5	4	18

5	4	4	4	12	4	4	4	4	16
6	4	5	4	13	4	4	5	5	18
7	4	5	5	14	5	5	5	5	20
8	5	5	4	14	5	4	5	5	19
9	4	4	4	12	4	4	4	4	16
10	5	4	5	14	5	5	5	4	19
11	5	4	4	13	5	4	5	5	19
12	4	4	4	12	4	5	4	5	18
13	4	4	4	12	4	4	5	5	18
14	5	4	5	14	5	5	5	5	20
15	4	5	5	14	4	4	5	5	18
16	5	5	5	15	4	5	5	5	19
17	4	4	4	12	4	4	5	5	18
18	5	4	4	13	5	4	5	5	19
19	4	4	4	12	4	4	5	5	18
20	4	5	5	14	4	5	5	5	19
21	5	4	4	13	4	4	5	5	18
22	5	4	4	13	5	4	5	5	19
23	5	5	5	15	4	5	5	5	19
24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
25	5	5	4	14	5	4	5	5	19
26	5	4	4	13	4	5	5	4	18
27	5	4	4	13	3	4	4	4	15
28	5	4	3	12	3	3	5	3	14
29	4	4	3	11	3	3	4	3	13
30	5	4	4	13	4	4	4	4	16
31	5	5	5	15	4	3	3	4	14
32	5	4	4	13	4	4	3	5	16
33	5	4	4	13	4	4	5	4	17
34	5	4	4	13	4	4	3	4	15
35	4	3	4	11	2	3	5	3	13
36	4	4	4	12	4	4	4	4	16
37	4	4	4	12	4	4	4	4	16
38	5	4	5	14	5	4	4	5	18
39	4	5	5	14	4	4	5	4	17
40	5	5	4	14	5	5	5	4	19
41	4	4	4	12	5	5	5	4	19
42	5	4	4	13	4	4	5	5	18
43	4	4	4	12	4	4	5	5	18
44	4	5	5	14	5	5	2	3	15
45	5	5	4	14	4	3	3	4	14
46	5	5	5	15	5	5	3	3	16
47	4	4	5	13	4	4	4	4	16
48	5	5	5	15	4	4	4	4	16

49	4	5	5	14	5	4	5	5	19
50	4	4	4	12	4	4	4	4	16
51	5	4	5	14	4	4	5	4	17
52	4	5	5	14	4	4	4	4	16
53	4	4	4	12	4	4	4	4	16
54	5	5	5	15	5	4	4	5	18
55	5	5	5	15	4	4	4	5	17
56	4	4	4	12	4	4	4	4	16
57	4	4	4	12	4	4	4	4	16
58	5	5	5	15	4	4	4	4	16
59	4	4	4	12	4	4	4	4	16
60	4	4	4	12	4	4	4	4	16
61	4	4	4	12	4	4	4	4	16
62	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	4	4	4	12	5	4	4	4	17
64	4	4	4	12	4	4	4	4	16
65	4	4	4	12	4	4	4	4	16
66	4	5	5	14	5	5	4	5	19
67	5	5	5	15	4	5	4	4	17
68	4	4	4	12	4	4	4	4	16
69	4	5	5	14	5	4	5	5	19
70	4	5	5	14	5	4	5	4	18
71	4	5	5	14	4	5	5	5	19
72	5	4	5	14	5	4	5	4	18
73	5	5	5	15	4	4	4	4	16
74	5	5	5	15	4	5	5	5	19
75	5	5	5	15	4	5	5	4	18
76	5	5	5	15	5	4	5	4	18
77	5	5	5	15	5	5	2	3	15
78	4	4	4	12	5	4	4	4	17
79	4	4	4	12	5	4	4	4	17
80	5	5	4	14	4	4	4	5	17
81	4	4	4	12	4	4	4	4	16
82	4	4	4	12	5	4	4	4	17
83	4	4	4	12	4	4	4	4	16
84	4	4	4	12	4	4	4	4	16
85	4	4	4	12	4	4	4	4	16
86	4	4	4	12	4	4	4	4	16
87	4	4	4	12	4	4	4	4	16
88	4	4	4	12	4	4	4	4	16
89	4	4	4	12	5	4	4	4	17
90	4	4	4	12	5	4	4	4	17
91	4	4	4	12	4	4	4	4	16
92	4	4	4	12	5	4	4	4	17

93	5	4	4	13	4	4	4	4	16
94	5	5	5	15	5	5	4	5	19
95	4	5	5	14	4	4	5	5	18
96	5	5	4	14	4	4	4	4	16
97	4	5	5	14	5	5	5	5	20
98	5	5	5	15	5	5	4	4	18
99	5	5	5	15	5	5	5	5	20
100	5	5	5	15	4	4	4	4	16

LAMPIRAN C

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BL	100	11	19	30	25.50	2.200
KH	100	10	15	25	21.74	2.144
JM	100	6	14	20	17.33	1.564
DT	100	6	9	15	13.17	1.256
E	100	4	11	15	13.23	1.230
KK	100	7	13	20	16.81	1.440
Valid N (listwise)	100					

LAMPIRAN D

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel Bukti Langsung

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BL1	21.48	3.383	.252	.509	.659
BL2	21.39	2.947	.498	.561	.528
BL3	21.19	3.913	.312	.195	.608
BL4	21.20	4.000	.314	.407	.608
BL5	21.19	3.852	.393	.477	.585
BL6	21.05	3.543	.524	.497	.539

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.633	.670	6

2. Variabel Keandalan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KH1	17.30	3.020	.524	.331	.786
KH2	17.49	2.838	.624	.440	.751
KH3	17.42	3.014	.643	.464	.745
KH4	17.39	3.311	.606	.459	.761
KH5	17.36	3.263	.554	.368	.772

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.801	.807	5

3. Variabel Jaminan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JM1	12.91	1.598	.446	.240	.757
JM2	12.95	1.563	.528	.345	.713
JM3	13.04	1.413	.621	.393	.662
JM4	13.09	1.376	.626	.394	.657

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.756	4

4. Variabel Daya Tanggap

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DT1	8.74	.821	.381	.203	.539
DT2	8.72	.810	.531	.285	.326
DT3	8.88	.895	.325	.139	.617

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.598	.605	3

5. Variabel Empati

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	8.78	.921	.356	.131	.825
E2	8.83	.688	.661	.516	.464
E3	8.85	.694	.613	.496	.524

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.713	3

6. Variabel Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	12.85	1.725	.300	.221	.586
KK2	12.93	1.722	.378	.195	.532
KK3	12.80	1.515	.328	.290	.578
KK4	12.84	1.429	.539	.344	.401

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.599	.606	4

LAMPIRAN E
HASIL UJI ASUMSI KLASIK
1. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

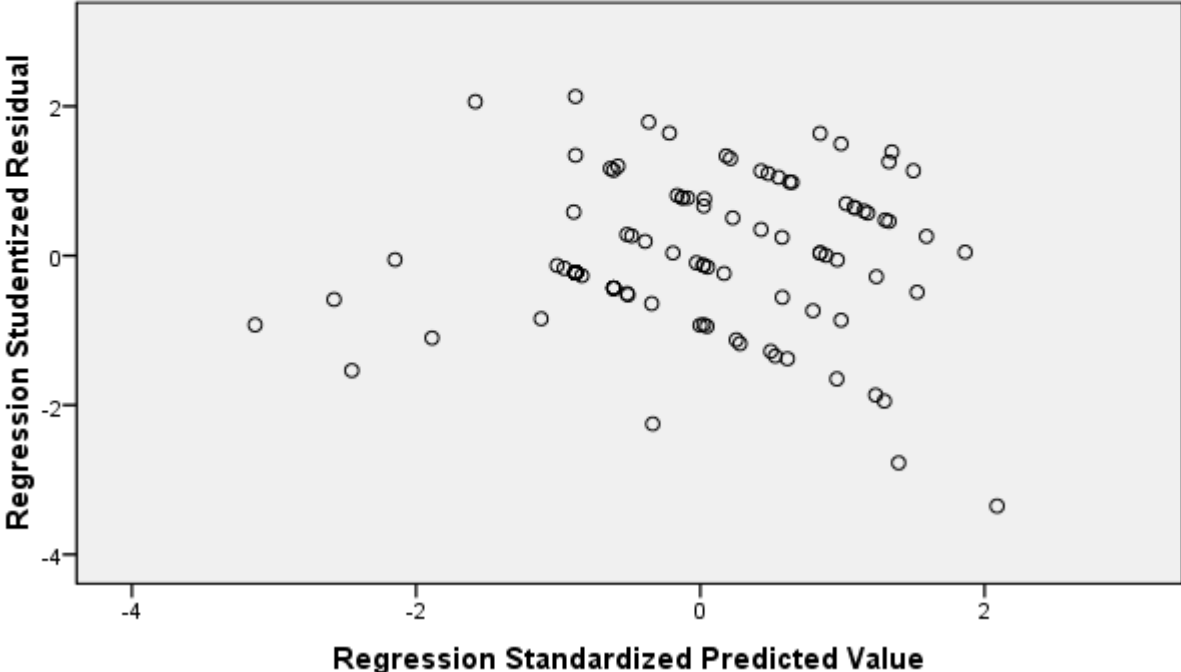
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients			Tolerance	VIF
				Beta				
1	(Constant)	4.653	1.834		2.537	.013		
	BL	.259	.085	.360	3.063	.003	.483	2.069
	KH	.091	.118	.124	.776	.440	.262	3.815
	JM	.193	.138	.191	1.401	.164	.359	2.788
	DT	.119	.124	.094	.961	.339	.694	1.441
	E	-.077	.156	-.060	-.493	.623	.454	2.202

a. Dependent Variable: KK

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

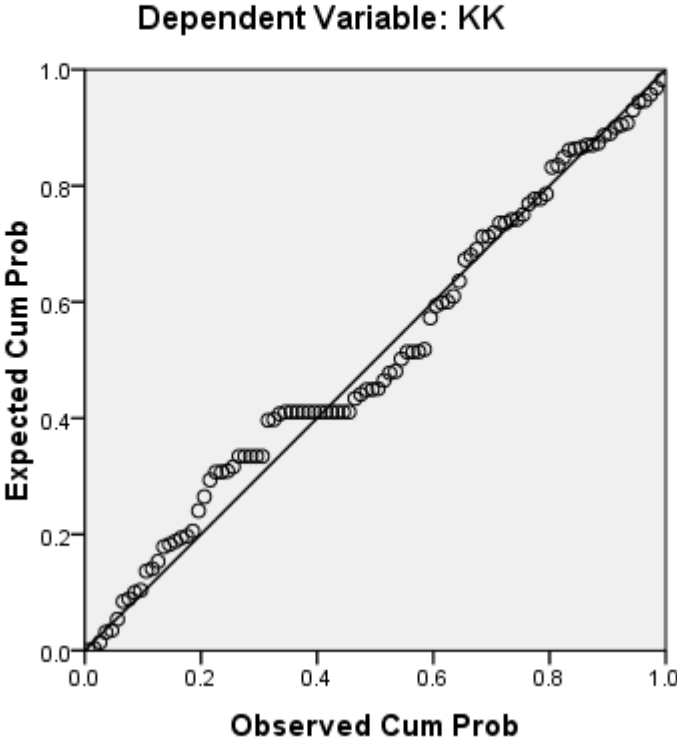
Scatterplot

Dependent Variable: KK



3. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



LAMPIRAN F

Hasil Uji F, Koefisien Determinasi dan Uji t

1. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.528	5	18.506	11.186	.000 ^a
	Residual	155.512	94	1.654		
	Total	248.040	99			

a. Predictors: (Constant), E, DT, BL, JM, KH

b. Dependent Variable: KK

2. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.373	.340	1.286

a. Predictors: (Constant), E, DT, BL, JM, KH

b. Dependent Variable: KK

3. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.653	1.834		2.537	.013		
	BL	.259	.085	.360	3.063	.003	.483	2.069
	KH	.091	.118	.124	.776	.440	.262	3.815
	JM	.193	.138	.191	1.401	.164	.359	2.788
	DT	.119	.124	.094	.961	.339	.694	1.441
	E	-.077	.156	-.060	-.493	.623	.454	2.202

a. Dependent Variable: KK

LAMPIRAN G
Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.653	1.834		2.537	.013		
	BL	.259	.085	.360	3.063	.003	.483	2.069
	KH	.091	.118	.124	.776	.440	.262	3.815
	JM	.193	.138	.191	1.401	.164	.359	2.788
	DT	.119	.124	.094	.961	.339	.694	1.441
	E	-.077	.156	-.060	-.493	.623	.454	2.202

a. Dependent Variable: KK

LAMPIRAN H

Tabel r

Signifikasi Alpha 5%	
DF	r tabel satu sisi
1	0.988
2	0.900
3	0.805
4	0.729
5	0.699
6	0.622
7	0.582
8	0.549
9	0.521
10	0.497
11	0.476
12	0.458
13	0.441
14	0.426
15	0.412
16	0.400
17	0.389
18	0.378
19	0.369
20	0.360
21	0.352
22	0.344
23	0.337
24	0.330
25	0.323
26	0.317
27	0.312
28	0.306
29	0.301
30	0.295
31	0.291
32	0.287
33	0.283
34	0.279
35	0.275
36	0.271
37	0.267
38	0.264
39	0.261

Signifikasi Alpha 5%	
DF	r tabel satu sisi
42	0.251
43	0.248
44	0.246
45	0.243
46	0.240
47	0.238
48	0.235
49	0.233
50	0.231
51	0.228
52	0.226
53	0.224
54	0.222
55	0.220
56	0.218
57	0.216
58	0.214
59	0.213
60	0.211
61	0.209
62	0.208
63	0.206
64	0.204
65	0.203
66	0.201
67	0.200
68	0.198
69	0.197
70	0.195
71	0.194
72	0.193
73	0.191
74	0.190
75	0.189
76	0.188
77	0.186
78	0.185
79	0.184
80	0.183

Signifikasi Alpha 5%	
DF	r tabel satu sisi
83	0.180
84	0.179
85	0.178
86	0.177
87	0.176
88	0.175
89	0.174
90	0.173
91	0.172
92	0.171
93	0.170
94	0.169
95	0.168
96	0.167
97	0.166
98	0.165
99	0.164
100	0.163

40	0.257
41	0.254

81	0.182
82	0.181