

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAAN KONSUMEN DI PUSKESMAS
MEJAYAN KABUPATEN MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Disusun Oleh:

Nama : Didit Mubyarto

NIM : 51408022

man0323

Nomor Induk	
Tanggal Terima	14 Feb 2013
SPEL	Manajemen
HADIAN	2012 Man Mubp
No. Kade Buku	
Copy ke	
Selesai oleh	

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2012

Skripsi berjudul

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PUSKESMAS
MEJAYAN KABUPATEN MADIUN**

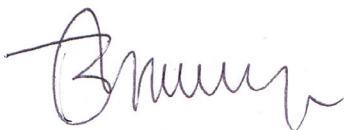
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Didit Mubyarto

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen.

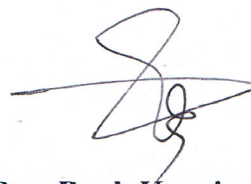
Madiun, Januari 2013
disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

Pembimbing II



Dra. Dyah Kurniawati M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Unika
Widya Mandala Madiun



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala
Madiun



Veronika Agustini S., S.E., M.Si

Skripsi berjudul

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PUSKESMAS
MEJAYAN KABUPATEN MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

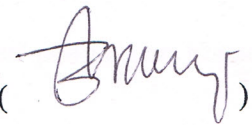
Didit Mubyarto

Telah dipertahankan didepan Tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Madiun, Januari 2013

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S. S.E., M.Si.
Ketua

()

2. Dra. Dyah Kurniawati M.Si.
Anggota

()

3. Ign. Soni Kurniawan S.E., M.Si.
Anggota

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PUSKESMAS MEJAYAN KABUPATEN MADIUN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tersebut tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan orang lain yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan atau gagasan saya tanpa memberikan pengakuan kepada penulis asli.

Bila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dan gelar kesarjanaan serta ijazah yang diberikan universitas batal saya terima.

Madiun, Januari 2013



Didit Mubyarto

MOTO DAN PERSEMBAHAN

1. **Berguna bagi diri sendiri dan berguna bagi orang lain.
(Didit Mubyarto)**
2. **Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.
(Thomas Alva Edison)**
3. **Orang – orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.
(Aldus Huxley)**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. **Ayah dan Ibuku.**
2. **Saudara ku yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam skripsi ini.**
3. **Almamaterku.**

ABSTRAKSI

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. 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). Kondisi persaingan yang tinggi, puskesmas berlomba untuk memperluas pasar sehingga memiliki lebih banyak konsumen, sebagai konsumen masyarakat semakin menyadari arti pentingnya kualitas, apalagi kondisi sosial ekonomi masyarakat yang membaik menuntut mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara parsial dan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Puskesmas Mejayan kabupaten Madiun. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun yang berjumlah 100 orang responden. Alat analisis data menggunakan SPSS versi 18. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil uji hipotesis baik secara parsial dan simultan ditemukan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.

Kata Kunci : Faktor – faktor kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua karunia yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Tujuan penulisan laporan skripsi ini untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari doa, bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Ibu Veronika Agustini S., S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I atas bimbingan dan kesabarannya dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Dra. Dyah Kurniawati M.Si. selaku dosen pembimbing II atas bimbingannya dalam menyusun skripsi.
3. Dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran bagi penyempurnaan penelitian ini.
4. Kepala dan seluruh pihak Puskesmas Mejayan yang telah memberikan ijin melakukan penelitian di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun.
5. Seluruh konsumen Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun yang telah bersedia untuk dijadikan responden.
6. Seluruh dosen khususnya Prodi Ekonomi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah mendidik selama proses perkuliahan.

7. Ayahku Dharnadi Tirtorejo, ibuku Sri Martiani dan kakakku Kukuh Ardi Pramono, yang selama ini telah memberikan doa, semangat dan dukungan untuk selesainya skripsi ini.
8. Seluruh teman-temanku kuliah angkatan 2008 Agus, Harry, Vebry, Verly, Deby, Dita, Putri, Petra, Lina, Ardyan, Martha, Riangga, Wimpi yang telah menemani dan memberikan dukungan serta kebersamaan selama proses perkuliahan.
9. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu baik dalam jurusan manajemen, maupun teman diluar universitas widya mandala terima kasih telah membantu selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Madiun, Januari 2013

Peneliti

Didit Mubyarto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
A. Kualitas Layanan	7
1. Pengertian Jasa	7
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	8

3. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
B. Kepuasan Konsumen	11
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
C. Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	14
D. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	15
E. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen	15
F. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	16
G. Pengaruh Empati Terhadap kepuasan Konsumen	17
H. Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	18
I. Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODA PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	21
1. Variabel Penelitian	21
2. Definisi Operasional Variabel	22
D. Teknik Analisis Data	24
1. Uji Kualitas Data	24
2. Uji Asumsi Klasik	26
3. Analisis Regresi Berganda	28
4. Koefisien Determinasi	29

5. Uji Hipotesis	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
A. Data Penelitian	34
1. Gambaran Umum Puskesmas Mejayan	34
2. Data Responden	35
B. Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik	41
4. Regresi Berganda	45
5. Koefisien Determinasi	46
6. Uji t	47
7. Uji F	50
C. Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. SIMPULAN	56
1. Regresi Berganda	56
2. Koefisien Determinasi	56
3. Hasil Uji t	56
4. Hasil Uji F	57
B. SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	37
TABEL 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	38
TABEL 4.7	Uji Validitas Variabel <i>reliability</i>	38
TABEL 4.8	Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i>	39
TABEL 4.9	Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	39
TABEL 4.10	Uji Validitas Variabel <i>Empahty</i>	40
TABEL 4.11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	40
TABEL 4.12	Uji Reliabilitas	41
TABEL 4.13	Uji Multikolinieritas	42
TABEL 4.14	Uji Autokorelasi	44
TABEL 4.15	Uji Regresi Berganda	45
TABEL 4.15	Hasil Uji F	50

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Pemikiran	19
GAMBAR 3.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t	31
GAMBAR 3.2	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F	33
GAMBAR 4.1	Grafik Normal P-Plot	42
GAMBAR 4.2	Uji Autokorelasi	44
GAMBAR 4.3	Grafik <i>scatterplot</i>	44
GAMBAR 4.4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_1	47
GAMBAR 4.5	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_2	48
GAMBAR 4.6	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_3	49
GAMBAR 4.7	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_4	49
GAMBAR 4.8	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_5	50
GAMBAR 4.9	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_6	51

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Profil dan Jawaban Responden
- LAMPIRAN 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- LAMPIRAN 4 : Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Berganda, Uji Hipotesis.
- LAMPIRAN 5 : Tabel t dan r, Tabel D-W, Tabel F