PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS BATULAPPA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

BAGAS RAMADHAN
219 350 050

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor: 109/KEP/III.3.AU/FEB/1445H/2024M Telah diujikan Pada Tanggal 19 Februari 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. Irwan, MM	
2	Sekretaris Pelaksana	Sariana Damis, S.Ak., M.Ak	

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Arfianty, SE., M.Si	
2	Anggota Penguji	Dr. Nirwana Sampara, M.Si	
3	Anggota Penguji	Dr. Irwan, MM	
4	Anggota Penguji	Dr. Abdul Azis, SE., M.Ak	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,

Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA	: Bagas Ramadhan
NIM	: 219350050
JUDUL SKRIPSI	: Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Batulappa Terhadap Kepuasan Pasien.
Dosen Pembimbing	: 1. Arfianty, SE., M.Si.
	2. Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai Syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Bagas Ramadhan

NIM. 209350050

ABSTRAK

BAGAS RAMADHAN, 2023, dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Batulappa Terhadap Kepuasan Pasien”. **Pembimbing I Arfianty, pembimbing II Nirwana Sampara**. Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Konsep Puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batulappa.Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas,asumsi klasik,dan hipotesis. Dengan menggunakan regresi linear berganda, dapat dilihat bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,582. Hasil uji F dijelaskan bahwa kelima dari variabel yaitu bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai F hitung sebesar 5,702 dengan angka signifikansi (P *value*) sebesar 0,001 < 0,05. Koefisien determinasi (R2) yang peneliti hasilkan adalah sebesar 0.448 yang artinya sebesar 44,8% perubahan variabel independen secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 5,2% diterangkan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Daya Tanggap; Jaminan; Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ الرَّحِيْمِ الرَّحْمَنِ اللهِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur terpanjatkan kehadirat Allah SWT, Dia-lah pengatur segalanya dimana tiada kehidupan dan kematian ada di bawah genggamannya, segala gerak dan diam di bawah pengaturannya segenap ketundukan adalah haknya, sehingga atas izinnya jualah Skripsi dengan Judul "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Batulappa Terhadap Kepuasan Pasien" mampu terselesaikan. Serta Shalawat dan Salam tersembahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW tiada manusia semulia dirinya ada keteladan yang sedemikian tinggi, menghantarkan segala kelemahan dan kekurangan sehingga tidak ada rasa bosan para pengikutnya untuk melepaskan ikatan yang rendah menuju ikatan yang tinggi.

Sepenggal doa yang selalu dijabah oleh Allah yakni Doa Orang Tua Cinta, tak ada sepenggal dan bakti menyamai nilai kasih sayang mereka, sembah sujud selalu tesembahkan kepada Ayahanda Amran Pasuloi dan Ibunda Irma yang sepanjang waktu mengiringkan doa tak pemah putus kiranya buah hatinya mampu meraih kesuksesan dalam menjalani biduk kehidupan.

Langkah tak akan mampu meraih akhir studi tanpa dukungan dan motivasi yang tak berhenti seperti air mengalir, dengan segala kerendahan hati terhaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin,S.Sos., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare,
3. Bapak Dr. Irwan Idrus, MM selaku Ketua Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.

4. Ibu Arfianty, SE., M.Si. Selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nirwana Sampara, SP., M.Si. Selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staff atau Karyawan Fakuktas Ekonomi dan Bisnis yang sangat berjasa memberikan pengetahuan selama menambah ilmu di Universitas Muhammadiyah Parepare.
7. Kepada Kepala Puskesmas Batulappa yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian
8. Terkhusus teman-teman seperjuangan angkatan 19 Program Studi Manajemen yang tidak penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih telah belajar bersama dan selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam pembuatan skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikannya, Aamiin.

Akhir kata, penulis hanyalah makhluk biasa yang tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis membuka din untuk menerima kritik dan saran konstruktif guna perbaikan dan kesempurnaan karya tulis ini kedepannya.

Parepare, 14 Desember 2023

Bagas Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN SAMPUL DALAM ii

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI ..... **Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

A. Kajian Teori 7

B. Penelitian Terdahulu 20

C. Kerangka Konseptual 22

D. Hipotesis 24

BAB III METODE PENELITIAN.....25
A. Jenis Penelitian..... 25
B. Waktu dan Tempat Penelitian 25
C. Populasi dan Sampel 26
D. Definisi Operasional Variabel 26
E. Jenis dan Sumber Data..... 29
F. Teknik Pengumpulan Data 30
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 31
BAB IV HASIL PENELITIAN 41
A. Deskripsi Responden 41
B. Pengujian Analisis Data 43
b) Menentukan derajat keperayaan 95% (α =0,05) 51
BAB V PEMBAHASAN 63
A. Bukti Langsung Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen..... 63
B. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen..... 63
C. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen..... 64
D. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 65
E. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 65

BAB VI PENUTUP 68

A. Simpulan 68

B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA.....70

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Hal
3. 1	Skala Likert	32
4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4. 2	Responden Berdasarkan Usia	42
4. 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4. 4	Hasil Uji Validitas	44
4. 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	46
4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	46
4. 7	Hasil Uji Multikolinieritas	47
4. 8	Hasil Uji T Parsial (Uji T)	52
4. 9	Hasil Uji Simultan (Uji F)	57
4. 10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
4. 11	Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi)	61

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Hal
2. 1	Kerangka Konseptual	23
4. 1	Hasil Uji Heteriskedastisitas	49
4. 2	Hasil Uji Normalitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Hal
Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2 Hasil Analisis Data	75
Lampiran 3 Data Output SPSS	78
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian	86
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Meneliti	87
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Meneliti	88
Lampiran 7 Lembar Konsul Seminar Proposal	89
Lampiran 8 Lembar Konsul Bimbingan Hasil	91
Lampiran 9 Lembar Konsul Bimbingan Skripsi	93
Lampiran 10 Berita Acara Seminar Proposal	95
Lampiran 11 Berita Acara Seminar Hasil	98
Lampiran 12 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Proposal	102
Lampiran 13 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Hasil	103
Lampiran 14 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Skripsi	104
Lampiran 15 Surat Keterangan Publish Jurnal	105
Lampiran 16 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	106