

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Puskesmas Ciptomulyo Kota.Malang)

**Nurtjahja Juniarsa**

STIE INDOCAKTI Jl. Besar Ijen No. 90-92 Malang, Jawa Timur

Email: [juniarso@gmail.com](mailto:juniarso@gmail.com)

**Abstrak** : Gaya kepemimpinan merupakan salah satu penunjang keberhasilan dalam sebuah pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan ditinjau dari indikator Gaya Persuasif, Gaya Refresif, Gaya Partisipatif dan Gaya Inovatif, terhadap prestasi kerja dengan indikator kemampuan dan motivasi pada pemerintahan desa Sanankerto Kab. Malang. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan Kuantitatif sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara persial nilai koefisien regresi variable gaya kepemimpinan (X) 0,652 bernilai positif sehingga dapat dikatakan variable x berpengaruh positif terhadap variable prestasi kerja (Y). Dan hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 Hasil t-hitung sebesar 8.449 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.692 dan hasil uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.. Disamping itu hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu serta relevan dengan teori mengenai gaya kepemimpinan dan pengaruh faktor prestasi kerja.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan

## PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai bagian dari penunjang kesehatan yang sangat dekat dengan masyarakat, diperlukan pelayanan yang maksimal agar pasien yang berobat merasakan kepuasan atas pelayanan. Hal ini sangat membantu pasien dalam menunjang kesembuhan atas penyakit yang dideritanya.

Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut (Profil kesehatan Indonesia, 2007)

Dengan pelayanan puskesmas yang maksimal maka kepuasan juga akan dirasakan oleh pasien. Puskesmas juga merupakan bagian dari pelayanan publik. Menurut Trimurthy

(2008) faktor yang mempengaruhi masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada pengetahuan apa yang ditawarkan dalam pelayanan, bagaimana, kapan, oleh siapa dan dengan biaya berapa pelayanan kesehatan dapat diperoleh. Jadi pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh permintaan, sikap dan pengalaman mereka. Menurut Kasmir dalam Pasolong (2011) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan harus terus ditingkatkan dan dengan pelayanan yang maksimal maka menjadikan pengalaman yang positif di mata pasien karena harapan telah terpenuhi dan hal ini akan mempengaruhi kepada orang lain.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, 2007).

Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang merupakan Puskesmas yang melayani semua lapisan masyarakat yang berlokasi di Jl Kolonel Sugiono no 58 Kota Malang, Jawa Timur. Pada observasi masih banyak dikeluhkan oleh warga masyarakat, karena lambannya respons petugas dalam melayani pasien. Petugas dinilai kurang peka terhadap pasien yang sudah menunggu antrean pemeriksaan. Ada beberapa orang yang kami temui mengaku pelayanan petugas di kurang maksimal. Saat pasien sudah antre menunggu dan jam sudah menunjukkan pukul 08.00 lebih, petugas tidak segera melakukan pemeriksaan terhadap pasien.

#### **LANDASAR TEORI**

Tjiptono (2012) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik. Menurut Tjiptono (2012) bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Schiffman dan Kanuk, 2008)

##### a. Keandalan

Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan

yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

##### b. Responsif

Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.

##### c. Kompetensi

Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.

##### d. Aksesibilitas

Meliputi kemudahan untuk dihubungi.

##### e. Kesopanan

Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan..

##### f. Komunikasi

Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.

##### g. Kredibilitas

Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.

##### h. Keamanan

Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.

##### i. Empati

Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.

##### j. Fisik

Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Menurut Sutedja (2007) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007).

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan

berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- 1 Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2 Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3 Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4 Accessibility, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5 Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6 Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7 Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8 Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality)
- 9 Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10 Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2006).

Tjiptono, (2006) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Gaspers (dalam Nasution, 2006) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

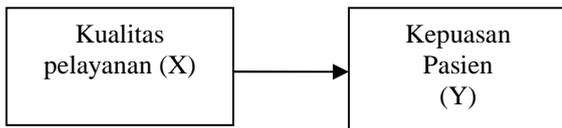
- 1 Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- 2 Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3 Pengalaman dari teman-teman.

Lupiyoadi (2006) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

- 1 Kualitas Produk Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2006). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

- 2 Kualitas Pelayanan Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- 3 Emosional Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
- 4 Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5 Biaya Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### KERANGKA KONSEPTUAL



Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan diatas, penelitian ini menganalisis 2 variabel yaitu variabel pelayanan sebagai variabel bebas dengan indikator terdiri dari Kehandalan, Responsif, dan komunikasi, serta variabel kepuasan pasien sebagai variabel terikat dengan indikator emosional dan biaya.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survey. Metode penelitian survei, yaitu metode pengumpulan data primer yang menggunakan instrumen yaitu kuesioner yang berkisar pada ruang lingkup seperti lingkungan sosial, aktivitas, pendapat dan sikap mereka (Bungin, 2011)

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada puskesmas Ciptomulyo Kota Malang dilaksanakan sejak Desember 2016 sampai Januari 2017 ( 2 Bulan )

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung pada Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang dengan melibatkan responden sejumlah 100 orang.

Penentuan jumlah sample pada penelitian ini dengan rumus Slovin. Yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentasi kelonggaran atas kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransikan 10% atau 0.1.

Berdasarkan rumus slovin diatas maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 50 responden dengan menggunakan metode Random Sampling (Acak).

### Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Sumber data primer berasal dari obyek yang ada di lapangan, seperti pengumpulan informasi pada objek penelitian, dengan cara observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung berbaur dengan pengunjung puskesmas dan melakukan pencatatan atas peristiwa, kejadian, pada puskesmas Ciptomulyo Kota. Malang .

Sedangkan sumber data lainnya adalah Sumber Sekunder adalah data dimana sumber diperoleh melalui Studi literatur/Kepustakaa, sebagai pembanding yang ada hubungannya dengan topik yang akan diteliti, Data-data ini diambil dari pihak puskesmas Ciptomulyo Kota. Malang

### Teknik Pengambilan Data

#### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada pada Ciptomulyo Kota. Malang.

#### 2. Wawancara\

Wawancara tidak terstruktur dengan beberapa pengunjung untuk mendapatkan masukan dalam pembuatan kuesioner guna menjangkau data yang tidak diperoleh dari daftar pertanyaan/kuesioner.

#### 3. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dalam bentuk angket tertutup, yang berisikan

pertanyaan, dimana jawaban dari responden terkait objek penelitian.

### Instrumen Penelitian

Alat atau instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup berisikan pertanyaan, dimana jawaban dari responden terkait objek penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan puskesmas Ciptomulyo Kota Malang dan kepuasan pasien. Semua pertanyaan sifatnya tertutup dan responden mengisi dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban

Dalam penelitian ini seluruh variabel dalam kuesioner akan diukur menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5, dengan nilai: 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju.

### Teknik Analisis Data

#### 1 Uji Validitas

Menurut Sugiono (2010) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini dalam menguji validitas instrumen menggunakan rumus Product Moment dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| R | = | Koefisien Korelasi             |
| n | = | Jumlah sampel / responden      |
| X | = | Skor tiap butir / nilai butir  |
| Y | = | Skor total / nilai total butir |

Uji validitas diperoleh dengan mengkorelasi setiap item dengan total nilai peubah. nilai korelasi dibandingkan dengan nilai r pada tabel dengan taraf signifikansi 0.05.

Keputusan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Jika korelasi (r) positif serta > dari nilai r tabel, maka dapat dikatakan bahwa item peubah tersebut valid.

2. Jika korelasi (r) negatif atau lebih kecil dari nilai r tabel, maka dapat dikatakan bahwa item peubah tersebut tidak valid.

#### 2. Uji reliabilitas

Suharsimi Arikunto (2006:) berpendapat bahwa Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus cronbach alpha sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Dimana :

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$s_i^2$  = Jumlah varian skor item

$s_x^2$  = Jumlah skor-skor tes (seluruh item K)

Apabila koefisien Cronbach Alpha ( $r_{11}$ )

0,6 maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Johnson & Christensen, 2012).

#### 3. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghazali (2013) Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak

Dasar pengambilan untuk uji normalitas data adalah:

- a. Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu

pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. (Imam Ghozali, 2013) Dasar pengambilan keputusan adalah:

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

### 5. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen (Sarwono, 2012).

Pada penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang terdiri atas satu variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y kepuasan pasien. Oleh karena itu teknik analisis ini adalah analisis regresi linier sederhana. Rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + b X + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pasien sebagai Variabel dependen

X = Kualitas Pelayanan sebagai Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apa bila x=0)

b = Koefisien regresi (Nilai peningkatan atau penurunan)

e = error

#### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk membuktikan apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah :

##### a. Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu

variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Imam Ghozali: 2009)., variabel independen terhadap variabel dependen dan rumus yang digunakan adalah :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t<sub>hitung</sub> = Nilai t

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya data

Langkah selanjutnya adalah membandingkan t hitung dengan t tabel dengan ketentuan taraf signifikan dan dk=(n-2) dengan kriteria

- 1 Jika t hitung > t tabel maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima atau dikatakan signifikan, artinya secara parsial variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) = hipotesis diterima. Hal ini disa diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
- 2 Jika t hitung < t tabel ( , n - k), maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak maka dikatakan tidak signifikan, artinya secara parsial variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) = hipotesis ditolak. Hal ini bisa diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

##### b. Uji F ( Uji Simultan )

Menurut Ghozali (2011) berpendapat bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen /terikat.. Di dalam penelitian ini uji F digunakan untuk menguji hipotesis H1 yaitu pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang.

Dasar pengambilan keputusan : :

- 1 H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak jika F hitung < F tabel untuk = 0,05
- 2 H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima jika F hitung > F tabel untuk = 0,05

Dengan penjelasan tersebut maka dapat menjadi ketentuan diterima atau ditolah hipotesis yang ada yaitu:

1. Jika nilai signifikan  $0,05$  maka regresi dapat digunakan untuk uji hipotesis.
2. Jika nilai signifikan  $0,05$  maka regresi tidak dapat digunakan untuk uji hipotesis.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Instrumen**

**a. Uji Validitas**

Hasil Uji Validitas Butir variabel Kualitas Pelayanan

| Dimensi     | Indikator   | Butir | Koefisien r hitung | sign  | Keterangan |
|-------------|---|-------|--------------------|-------|------------|
| Kehandalan  | Petugas cepat tanggap   | X1    | 0,746              | 0,000 | Valid      |
| responsif   | Petugas Segera melakukan penanganan                           | X2    | 0,791              | 0,000 | Valid      |
| komunikatif | Petugas dengan ramah dan sabar dalam menangani keluhan pasien | X3    | 0,709              | 0,000 | Valid      |

**Hasil Uji Validitas Butir variabel Kepuasan Pasien**

| Dimensi                | Indikator | Butir    | Koefisien r hitung | sign           | Keterangan     |
|------------------------|-----------|----------|--------------------|----------------|----------------|
| Pelayanan dan kepuasan | Kepuasan  | Y1<br>Y2 | 0,741<br>0,728     | 0,000<br>0,000 | Valid<br>Valid |

**b. Uji Reliabilitas**

**Hasil Uji Variabel Butir Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,610             | 3          |

**Hasil Uji Variabel Butir Kepuasan Pasien**

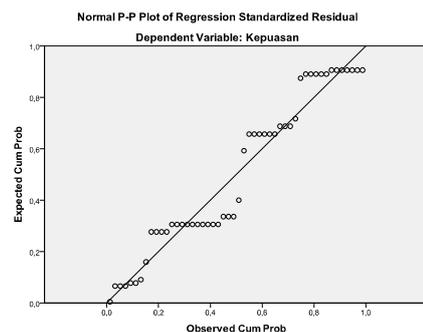
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,753             | 3          |

Semua variabel dalam penelitian ini baik variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (X), dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y) menunjukkan hasil reliable, .

**c. Uji Normalitas**

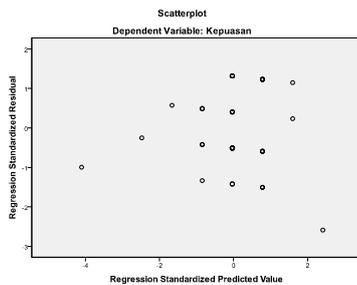
**Hasil Uji Normalitas**



Dari hasil uji normalitas dapat dikatakan bahwa data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal hal ini berarti menunjukkan distribusi normal,

**..Uji Heteroskedastisitas**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Dari hasil uji heteroskedastisitas dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

**Hasil Uji Hipotesis**

**Analisis Regresi Sederhana**

**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,105 <sup>a</sup> | ,011     | -,010             | 1,09620                    |

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil analisis regresi pada table model summary diatas menunjukkan bahwa nilai hasil 0,011 pada ( $R^2$ ) dapat diartikan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan memiliki pengaruh sebesar 11 %, sedangkan

sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Uji t(t-test)**

Hasil dari uji t bahwa nilai t-hitung variabel kepuasan sebesar 4,822 dengan tingkat signifikant 0,000 artinya bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

**Uji F. Simultan**

Dari hasil uji F (Simltan) didapatkan hasil bahwa F-hitung sebesar 0,533 lebih besar dari F-tabel artinya bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien karena F hitung lebih rendah dari F tabel sebesar 4,010.

**Pembahasan**

Dari hasil analisis regresi yang dibahas menunjukkan bahwa nilai korelasi  $R^2$  sebesar 0,011 dapat diartikan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan memiliki pengaruh sebesar 11 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variable memiliki nilai t-hitung variabel kepuasan sebesar 4,822 dengan tingkat signifikant 0,000 artinya bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini bisa dikatakan bernilai positif sehingga dapat dikatakan variable kualitas peayanan (x) berpengaruh positif terhadap variable kepuasan (Y).

Dari hasil uji F (Simltan) didapatkan hasil bahwa F-hitung sebesar 0,533 lebih besar dari F-tabel artinya bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien karena F hitung lebih rendah dari F tabel sebesar 4,010.

Berdasarkan hasil teknik analisis data dengan perhitungan uji t (Parsial) maupun uji F (simultan) dapat dikatakan kualitas pelayan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang

Hasil Dari penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat relevan dengan teori Schiffman dan Kanuk, (2008) Selain itu penelitian ini sejalan dengan teori faktor yang mempengaruhi kepuasan dari teori Lupiyoadi (2006).

### **Kesimpulan Dan Saran**

#### **Kesimpulan**

Penelitian dengan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan secara persial maupun secara simultan sangat berpengaruh positif.

Disamping itu hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian terdahulu serta relevan dengan teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan

#### **Saran.**

##### **Bagi Akademisi**

Perlunya dilakukan penelitian dengan variable lain namun masih berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan..

##### **Bagi Petugas Puskesmas**

Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan serta kepuasan pasien sebaiknya lebih ditingkatkan dalam memberikan pelayanan serta perlunya petugas diikutkan dalam pelatihan-pelatihan.

### **DAFTAR PUSTAKA.**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana. Gerson
- Johnson.B. & Christensen,L. 2012, *Educational Research London*
- Jonathan Sarwono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*,. Yogyakarta; Graha
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks,
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Radja Grafindo Persada
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Ratminto. (2012). *Manajemen P elayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Saleh, A. Muwafik . 2010. *Public Service : Communication. Malang* : UMM press.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Tjiptono, dkk, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta,. ANDI
- Trimurti, Iga, 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang Tahun 2008*. Tesis FKM UNDIP, Semarang.

