



TUGAS AKHIR - SS145561

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN

IDA WAHYUNING TYAS
NRP 1313 030 042

Dosen Pembimbing
Dra. Madu Ratna, M.Si

PROGRAM STUDI DIPLOMA III
JURUSAN STATISTIKA
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016



TUGAS AKHIR - SS 145561

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN**

**IDA WAHYUNING TYAS
NRP 1313 030 042**

**Dosen Pembimbing
Dra. Madu Ratna, M.Si**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
JURUSAN STATISTIKA
Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016**



FINAL PROJECT - SS 145561

**PATIENT SATISFICATION ANALYSIS OF GEDANGAN PUBLIC
HEALTH CENTER**

**IDA WAHYUNING TYAS
NRP 1313 100 042**

**Supervisor
Dra. Madu Ratna, M.Si**

**DIPLOMA III STUDY PROGRAM
DEPARTMENT OF STATISTICS
Faculty of Mathematics and Natural Sciences
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya
pada

Program Studi Diploma III Jurusan Statistika
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

IDA WAHYUNING TYAS
NRP. 1313 030 042

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir :

Dra. Madu Ratna, M.Si
NIP. 19590109 198603 2 001



Mengetahui

Ketua Jurusan Statistika FMIPA-ITS



Dr. Suhartono
NIP. 19710929 199512 1 001



SURABAYA, JUNI 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Gedangan**”. Penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar karena tidak lepas dari dukungan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Madu Ratna, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar serta memberikan dukungan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Suhartono selaku Ketua Jurusan Statistika ITS yang telah menyediakan fasilitas untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III dan selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi selama jadi mahasiswa, serta yang telah memberikan saran atau solusi untuk menjadikan Tugas Akhir ini lebih baik.
4. Ibu Ir. Sri Pingit Wulandari, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Diploma III yang telah memberikan motivasi penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Bapak Dr. Muhammad Mashuri, M.T, selaku dosen penguji yang telah memberikan motivasi selama jadi mahasiswa, serta yang telah memberikan saran atau solusi untuk menjadikan Tugas Akhir ini lebih baik..
6. Bapak Dr. Puhadi, M.Sc selaku dosen wali yang telah memberikan nasehat, dukuangan, serta bimbingan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Statistika ITS.
7. Seluruh dosen Jurusan Statistika ITS yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan, beserta serluruh karyawan Jurusan Statistika ITS yang telah

membantu kelancaran dan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan perkuliahan hingga pada Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar berguna untuk perbaikan berikutnya. Tak lupa penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam laporan Tugas Akhir yang telah disusun. Atas perhatian dan dukungannya penulis sampaikan ucapan terima kasih.

Semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat.

Surabaya, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TITLE PAGE	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas	5
2.2 Statistika Deskriptif	7
2.3 Tabel Kontingensi	7
2.4 Konsep <i>Gap</i>	8
2.4.1 Analisis Kuadran	9
2.5 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa (<i>Service Quality</i>)	10
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
2.7 Profil Puskesmas Gedangan	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Sumber Data	13
3.2 Metode Pengambilan Sampel	13
3.3 Variabel Penelitian	14

3.4 Langkah Analisis	17
----------------------------	----

3.5 Diagram Alir	18
------------------------	----

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas.....	21
---	----

4.1.1 Uji Validitas	21
---------------------------	----

4.1.2 Pemeriksaan Reliabilitas.....	29
-------------------------------------	----

4.2 Deskripsi Karakteristik Variabel Penelitian.....	32
--	----

4.3 Analisis <i>Gap</i> dan Analisis Kuadran.....	35
---	----

4.3.1 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas <i>Tangibels</i>	36
--	----

4.3.2 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	38
--	----

4.3.3 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas <i>Responsive</i>	39
---	----

4.3.4 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas <i>Assurance</i>	41
--	----

4.3.5 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas <i>Emphaty</i>	43
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	45
----------------------	----

5.2 Saran	45
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	47
-----------------------------	----

LAMPIRAN	49
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	10
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	18
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian (Lanjutan).....	19
Gambar 4.1 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan.....	32
Gambar 4.2 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas <i>Tangibels</i>	36
Gambar 4.3 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	38
Gambar 4.4 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas <i>Responsive</i>	40
Gambar 4.5 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas <i>Assurance</i>	42
Gambar 4.6 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas <i>Empathy</i>	43

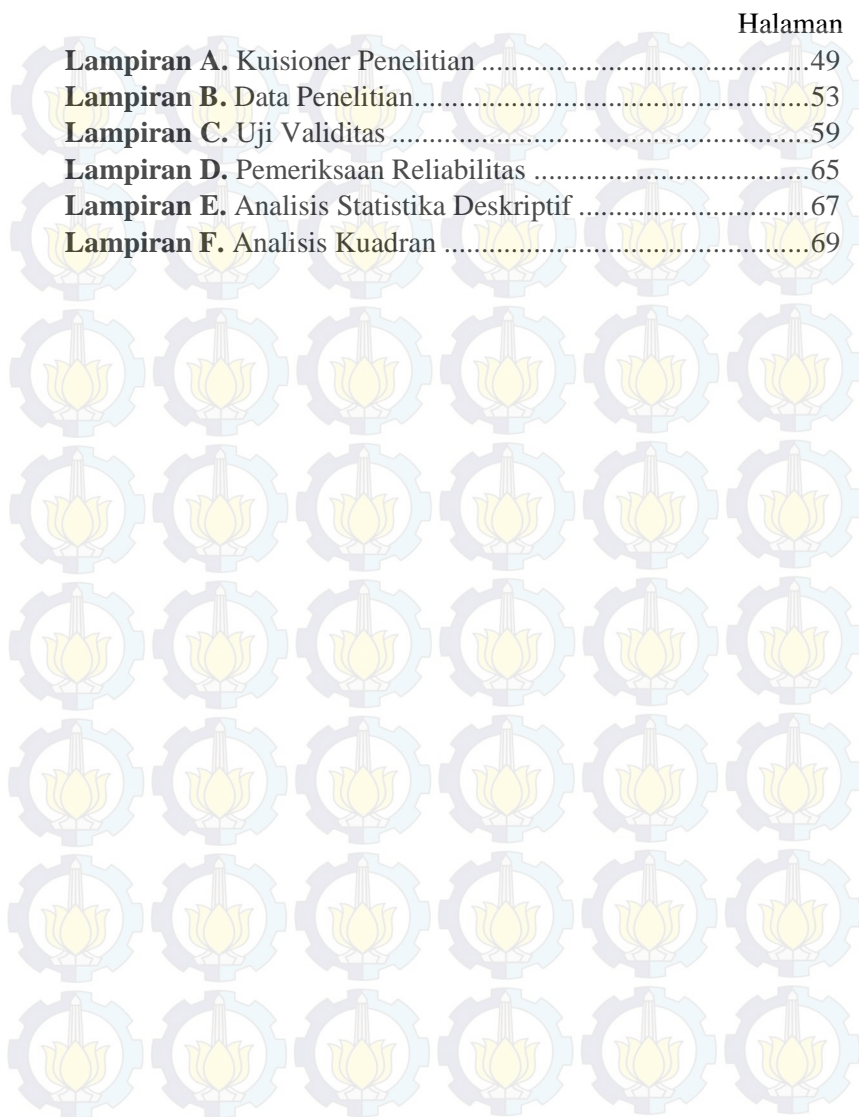
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala <i>Cronbach's Alpha</i>	7
Tabel 2.2 Tabel Kontingensi Dua Dimensi	7
Tabel 3.1 Variabel Demografi dan Perilaku Pasien.....	14
Tabel 3.2 Variabel Demografi dan Perilaku Pasien (Lanjutan)	15
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas <i>Tangibles</i>	22
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	22
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas <i>Responsive</i>	23
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas <i>Assurance</i>	24
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas <i>Emphaty</i>	25
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas <i>Tangibles</i>	25
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas <i>Responsive</i>	27
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas <i>Assurance</i>	28
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas <i>Emphaty</i>	28
Tabel 4.11 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi Kualitas <i>Tangibles</i>	29
Tabel 4.12 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	30
Tabel 4.13 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi Kualitas <i>Responsive</i>	30

Tabel 4.14	Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi Kualitas <i>Assurance</i>	31
Tabel 4.15	Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi Kualitas <i>Emphaty</i>	31
Tabel 4.16	Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.17	Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Umur Responden.....	33
Tabel 4.18	Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel 4.19	Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan Responden	34
Tabel 4.20	Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Alasan Responden Menggunakan Fasilitas Di Poli Umum	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Kuisisioner Penelitian	49
Lampiran B. Data Penelitian.....	53
Lampiran C. Uji Validitas	59
Lampiran D. Pemeriksaan Reliabilitas	65
Lampiran E. Analisis Statistika Deskriptif	67
Lampiran F. Analisis Kuadran	69



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat atau publik. Pada umumnya masyarakat sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang ataupun jasa dalam kehidupannya karena tiap individu merupakan makhluk sosial. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain yang dapat memuaskan pelanggan dari sudut pandang publik yaitu sebagai konsumen yang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai dan dipenuhi secara rasional, efektif, serta efisien. Sehingga pengertian dari pelayanan publik adalah aktifitas yang diberikan oleh penyediaan layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki (Lakmi, 2012).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa ada tiga jenis pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD (KEPMENPAN, 2002). Pada penelitian ini akan mengangkat topik yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang didalamnya termasuk pelayanan jasa kesehatan, karena pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat tentunya termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah pusat kesehatan masyarakat yang bertempat di kecamatan-kecamatan sebagai pengganti keberadaan rumah sakit dan klinik-klinik kesehatan yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat.

Puskemas sebagai lembaga penyedia pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Berdasarkan tugasnya puskesmas mempunyai fungsi sebagai penyelenggara UKM (Usaha Kesehatan Masyarakat), sebagai penyelenggara UKP (Usaha Kesehatan Perorangan), dan sebagai wahan pendidikan tenaga kesehatan. Sehingga puskesmas harus menjalankan amanah dan tugasnya dengan sungguh-sungguh karena hal tersebut adalah kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas (Anonim_1, 2012). Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat khususnya dalam bidang kesehatan maka upaya yang dilakukan puskesmas untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yaitu puskesmas dituntut untuk lebih keras lagi dalam berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja. Sesuai dengan tanggung jawab puskesmas sebagai pengelola pelayanan kesehatan masyarakat maka perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Ada beberapa penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Aksioma (2007) yang meneliti mengenai kepuasan pengguna non Askeskin (Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin) RSUD Dr. Soetomo didapatkan kesimpulan bahwa dari hasil analisis *gap* diketahui untuk variabel yang perlu ditingkatkan adalah kesigapan dokter dalam menangani keluhan pasien, penelitian yang dilakukan oleh Utama (2012) yang meneliti mengenai analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Keputih Surabaya didapatkan kesimpulan bahwa dari hasil analisis *gap* diketahui untuk variabel yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah prosedur pelayanan puskesmas tidak berbelit-belit, penelitian yang dilakukan oleh Solikha (2014) yang meneliti mengenai analisis kepuasan pelayanan dan fasilitas poli umum di Puskesmas Klampis didapatkan kesimpulan bahwa dari hasil analisis *gap* diketahui

terdapat beberapa variabel yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki seperti pasien dapat menangkap yang dibicarakan dokter tentang penyakitnya, perilaku para petugas puskesmas yang baik dan sopan menumbuhkan kepercayaan pada para pasien, dan lain-lain.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian di Puskesmas Gedangan. Puskesmas Gedangan merupakan puskesmas rawat jalan yang terletak di Jalan Raya Gedangan No.330 Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo dan sudah berdiri sejak Tahun 1965. Puskesmas ini merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo yang diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas ini memiliki beberapa poli yaitu poli umum, poli KIA dan KB, poli gigi, serta klinik cryoterapi, klinik pelayanan imunisasi, klinik pap smear dan IVA, klinik sanitasi, dan UGD non 24 jam (Anonim_1, 2012).

Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan permasalahan yaitu ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Gedangan. Hal ini dikarenakan Puskesmas Gedangan memiliki pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang kurang memadai dan belum memenuhi standar di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan yang dianalisa adalah kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum, hal ini disebabkan karena retribusi pelayanan kesehatan lebih bisa merasakan pelayanan dalam hal pembayaran dan poli umum merupakan poli yang paling sering dikunjungi. Analisis statistik yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah analisis *gap* dan analisis kuadran untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan di poli umum. Dengan metode tersebut diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi puskesmas guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu mendapatkan penanganan secara khusus untuk ditindaklanjuti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan yaitu bagaimana karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan dan bagaimana kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan.

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah memecahkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan.
2. Mengetahui kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh adalah memberikan informasi mengenai kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan di poli umum Puskesmas Gedangan. Informasi ini dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan.

1.5 Batasan masalah

Pada penelitian ini responden yang diteliti adalah pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum Puskesmas Gedangan. Pasien tersebut adalah pasien yang pernah berobat dan mendapatkan pelayanan di poli umum Puskesmas Gedangan minimal lebih dari 2 kali sampai pada tahun 2016 dan pasien tersebut berusia diatas 17 tahun.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas

Uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui apakah data telah valid dan reliabel untuk digunakan.

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun dan Effendi, 1995). Uji validitas diperoleh dengan mencari korelasi antara masing-masing atribut pernyataan dengan skor total. Langkah-langkah melakukan uji validitas adalah sebagai berikut.

Hipotesis

$H_0: \rho = 0$ (Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid))

$H_1: \rho \neq 0$ (Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid))

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika r hitung $\geq r_{tabel}(\alpha, df: n-2)$

Statistik Uji:

$$r_{xy} = \frac{n \left(\sum_{i=1}^n x_i y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right) \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right]}} \quad (2.1)$$

dimana :

r_{xy} : Koefisien korelasi *Pearson's Product Moment*

x_i : Skor tiap pertanyaan yang diberikan oleh tiap-tiap responden

y_i : Skor total seluruh pertanyaan untuk masing-masing responden

n : Banyaknya responden
 b. Pemeriksaan Reliabilitas

Pemeriksaan reliabilitas dapat didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 1995). Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan keterandalan, konsistensi, dan lain-lain. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut sebagai *Koefisien Reliabilitas* (Azwar, 2011). Metode yang dipilih untuk menguji keandalan alat ukur dalam penelitian ini adalah metode yang menggunakan koefisien alpha Cronbach (α). Besar koefisien (α) berkisar dari 0 sampai 1, semakin besar koefisien keandalan, semakin tinggi tingkat keandalannya. Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Berikut ini rumus *Koefisien Alpha Cronbach* (α).

$$\alpha_c = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{p=1}^k S_p^2}{S_{xt}^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan:

α_c : Koefisien reabilitas instrument (*cronbach's alpha*)

k : Banyaknya butir/item pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum_{p=1}^k S_p^2$: Varians skor pada masing-masing pertanyaan

S_{xt}^2 : Varians dari skor total

Metode *cronbach's alpha* diukur berdasarkan skala *cronbach's alpha* 0 sampai 1. Jika skala tersebut dikelompok ke dalam lima

<i>I</i>	X_{i1}	X_{i2}	...	X_{ij}	...	X_{iJ}	X_{i+}
Total	X_{+1}	X_{+2}	...	X_{+j}	...	X_{+J}	X_{++}

2.4 Konsep *Gap*

Kesenjangan/*gap* akan terjadi jika terdapat ketidaksesuaian antara kualitas yang dirasakan dengan kualitas yang diharapkan. Kualitas yang dirasakan ataupun diharapkan dapat digolongkan menjadi 2 bagian, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) terdapat 5 jenis *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pihak manajemen tidak selalu bisa merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat.
2. *Gap* antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi manajemen tidak menyusun suatu standart kinerja tertentu dengan jelas.
3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa.
4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh janji-janji yang disampaikan oleh manajemen melalui aktivitas komunikasi pemasaran. Janji-janji yang sudah disampaikan tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada pelanggan.
5. *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jasa yang dirasakan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan.

Pada penelitian ini kesenjangan atau *Gap* yang akan diteliti adalah *point gap* yang ke-5, yakni kesenjangan atau *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Pengukuran kualitas layanan yang sering digunakan adalah model yang diberi nama SERVQUAL. Alat ini digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan (*gap*) yang ada dalam pelayanan dibidang jasa. Penilaian pelanggan terhadap kualitas

jasa adalah perbandingan antara harapan dengan persepsi pelanggan. Jika harapannya terpenuhi maka pelanggan tersebut akan puas dan persepsi positif, demikian sebaliknya. Salah satu metode analisis yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu analisis kuadran.

2.4.1 Analisis Kuadran

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan dari konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh penyedia. Pendekatan IPA membagi kepuasan dalam dua komponen yaitu kepentingan dari suatu produk atau jasa bagi konsumen dan kinerja bisnis dalam menyediakan produk atau jasa tersebut (Martilla dan James, 1977).

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan secara pelayanan secara keseluruhan yaitu dengan memetakan setiap atribut berdasarkan skor rata-rata antara kepentingan dengan tingkat kinerja. Untuk menempatkan tiap atribut maka diperlakukan dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi menjadi empat bagian seperti pada gambar sebagai berikut.

Berdasarkan Gambar 2.1 diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran yaitu sebagai berikut.

a. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna untuk meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. Pertahankan Performasi (*Keep up with the good work*)

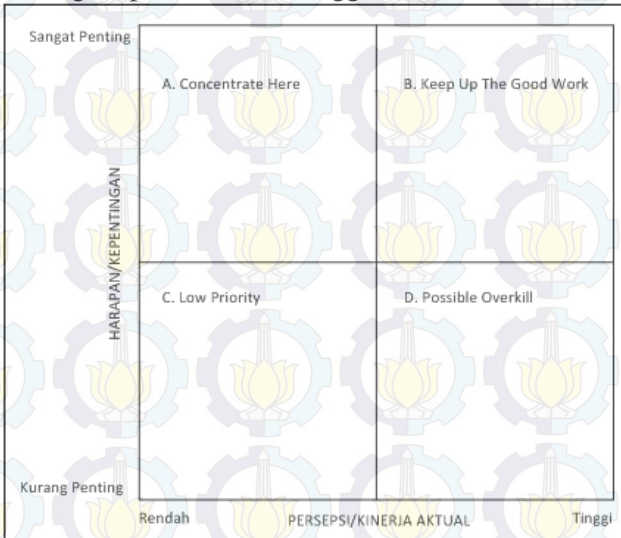
Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan performasi kinerja tersebut.

c. **Prioritas Rendah (*Low Priority*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor yang masuk kedalam kuadran tersebut.

d. **Berlebihan (*Possibly Overkill*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

2.5 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa (*Service Quality*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), untuk memasarkan produk barang atau jasa yang berkualitas, maka perlu memperhatikan dimensi-dimensi yang penting. Terdapat 10

faktor utama dalam menentukan kualitas jasa adalah *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Competence* (terampil dan berpengetahuan), *Acces* (mudah terjangkau), *Courtesy* (sopan dan ramah), *Communication* (mudah dimengerti), *Credibility* (dipercaya), *Security* (keamanan), *Understanding/Knowing the customer* (memahamu kebutuhan konsumen), dan *Tangibels* (tampilan fisik).

Dalam perkembangannya, dari 10 faktor utama yang ada tersebut diringkas menjadi lima dimensi pokok yang meliputi yaitu.

1. *Tangibels* yang merupakan bukti kualitas pelayanan yang pada umunya dapat dirasakan secara nyata dan langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
3. *Responsive* merupakan keinginan pihak pemberi layanan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance (Security, Credibility, Courtesy, Competence)* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pihak penyedia layanan sehingga konsumen merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Emphaty (Acces, Communication, Understanding/Knowing the customer)* dimensi yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah

menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu (Kotler, 2000).

1. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak diterima pelanggan yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
2. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang telah disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
3. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.
4. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

2.7 Profil Puskesmas Gedangan

Puskesmas Gedangan merupakan puskesmas rawat jalan yang terletak di Jl. Raya Gedangan No.330 Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo dan sudah berdiri sejak Tahun 1965 dengan wilayah kerja 8 desa. Puskemas ini merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo yang diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat.puskesmas ini memiliki beberapa poli yaitu poli umum, poli KIA dan KB, poli gigi, serta klinik cryoterapi, klinik pelayanan imunisasi, klinik pap smear dan IVA, klinik sanitasi, dan UGD non 24 jam (Anonim_1, 2012).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum Puskesmas Gedangan. Pra survei dilakukan pada bulan Maret 2016, sedangkan survei yang sesungguhnya dilaksanakan pada April 2016. Waktu yang digunakan untuk melakukan pra survei dan survei yang sesungguhnya yaitu pada pukul 08.00-11.00 WIB.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *systematic sampling*, dengan mensistematikkan berdasarkan selang waktu pengambilan sampel 10 menit. Dimana kriteria responden yaitu harus berusia diatas 17 tahun, ketika responden yang terpilih tersebut umurnya kurang dari 17 tahun maka yang disurvei adalah orang yang mengantarkan karena meskipun orang tersebut bukan pasien tetapi orang tersebut adalah termasuk pengguna jasa pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Gedangan dan dengan catatan responden tersebut telah menjalani pengobatan dan mendapatkan pelayanan minimal lebih dari 2 kali hingga pada tahun 2016. Sehingga pada survei ini dilakukan proses screening untuk memastikan apakah responden tersebut telah sesuai dengan persyaratan yang ada pada lembar kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum Puskesmas Gedangan. Sebelum dilakukan survei penelitian maka dilakukan survei pendahuluan sebanyak 30 responden. Dari hasil survei pendahuluan dapat diketahui bahwa pasien yang merasa puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan sebanyak 27 responden, sehingga didapatkan proporsi pasien yang merasa

puas yaitu sebesar 0,9. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan sebanyak 3 responden, sehingga didapatkan proporsi pasien yang merasa puas yaitu sebesar 0,1. Kemudian dari proporsi yang sudah didapatkan tersebut maka selanjutnya akan digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan diambil untuk survei sesungguhnya. Adapun penentuan untuk menaksir ukuran sampel yang populasinya tidak diketahui, sehingga dalam satu bulan survei didapatkan ukuran sampel sebesar 48 responden.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel yang akan digunakan pada penelitian terdapat dua variabel yaitu variabel demografi serta perilaku pasien dan variabel dimensi kualitas. Variabel demografi serta perilaku pasien akan digunakan untuk mengetahui deskripsi karakteristik dari pasien, variabel tersebut meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, serta alasan pasien menggunakan fasilitas di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Sedangkan variabel dimensi kualitas digunakan untuk mengetahui mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan penilaian antara persepsi dan harapan pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan, variabel tersebut dibagi menjadi 5 dimensi pada tiap-tiap dimensi terdapat beberapa atribut pernyataan untuk harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Atribut pernyataan yang terdapat pada 5 dimensi tersebut didapatkan dari penelitian sebelumnya dan melihat keadaan yang sesungguhnya. Secara lebih rinci variabel-variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Variabel Demografi dan Perilaku Pasien

No	Variabel	Jenis	Skala	Kategori
1	Jenis Kelamin	Demografi	Nominal	0 : Perempuan 1 : Laki-laki
2	Usia	Demografi	Rasio	-

Tabel 3.2 Variabel Demografi dan Perilaku Pasien (Lanjutan)

No	Variabel	Jenis	Skala	Kategori
3	Pendidikan Terakhir	Demografi	Nominal	1 : SD
				2 : SMP
				3 : SMA
				4 : Diploma
				5 : Sarjana
4	Pekerjaan	Demografi	Nominal	1 : Pelajar/ Mahasiswa
				2 : PNS/ABRI/ BUMN
				3 : Karyawan/ Swasta
				4 : Wirausaha
				5 : Pensiunan
				6 : Ibu Rumah Tangga
				7 : Lain-lain
5	Alasan menggunakan fasilitas Poli Umum Puskesmas Gedangan	Perilaku Pasien	Nominal	1 : Dekat rumah
				2 : Pelayanan memuaskan
				3 : Fasilitas yang tersedia lengkap
				4 : Lain-lain

Variabel dimensi kualitas yang terdiri dari 5 dimensi tersebut, masing-masing dimensi memuat beberapa atribut pernyataan. Berikut adalah penjabaran atribut pernyataan pada tiap-tiap dimensi kualitas.

a. Tampilan Fisik (*Tangibles*) (X_1)

Dimensi *Tangibles* terdiri dari 4 atribut pernyataan diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Puskesmas ($X_{1.1}$).

2. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas puskesmas ($X_{1.2}$).
3. Fasilitas yang tersedia bersih serta terawat (kamar mandi, WC, dan tempat parkir) ($X_{1.3}$).
4. Kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis ($X_{1.4}$).

b. Reliabilitas (*Reliability*) (X_2)

Dimensi *Reliability* terdiri dari 4 atribut pernyataan diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Penjelasan dokter kepada pasien puskesmas tentang penyakit dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat diterima oleh pasien ($X_{2.1}$).
2. Ketersediaan obat yang ada di puskesmas lengkap ($X_{2.2}$).
3. Prosedur pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan cepat ($X_{2.3}$).
4. Perilaku petugas puskesmas yang baik dan sopan dapat menumbuhkan kepercayaan pada para pasien puskesmas ($X_{2.4}$).

c. Daya Tanggap (*Responsive*) (X_3)

Dimensi *Responsive* terdiri dari 4 atribut pernyataan diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien ($X_{3.1}$).
2. Dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien ($X_{3.2}$).
3. Dokter selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien ($X_{3.3}$).
4. Kesigapan petugas puskesmas dalam membantu pasien saat di puskesmas ($X_{3.4}$).

d. Jaminan (*Assurance*) (X_4)

Dimensi *Assurance* terdiri dari 3 atribut pernyataan diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas ($X_{4.1}$).
2. Biaya retribusi di Puskesmas terjangkau jika dilihat dari segi ekonomi masyarakat ($X_{4.2}$).

3. Pasien sudah mendapatkan jamkesmas bagi masyarakat yang tidak mampu ($X_{4.2}$).

e. Rasa Peduli (*Emphaty*) (X_5)

Dimensi *Emphaty* terdiri dari 4 atribut pernyataan diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Petugas puskesmas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien ($X_{5.1}$).
2. Perhatian dokter terhadap keluhan pasien ($X_{5.2}$).
3. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial ($X_{5.3}$).
4. Keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan ($X_{5.4}$).

Pengukuran yang digunakan dalam variabel dimensi kualitas ini yaitu dengan menggunakan skala *likert* yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral atau ragu-ragu (3), setuju (4), sangat setuju (5). Pengukuran tersebut digunakan pada variabel tingkat kepuasan baik pada kenyataan maupun harapan.

3.4 Langkah Analisis

Langkah analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

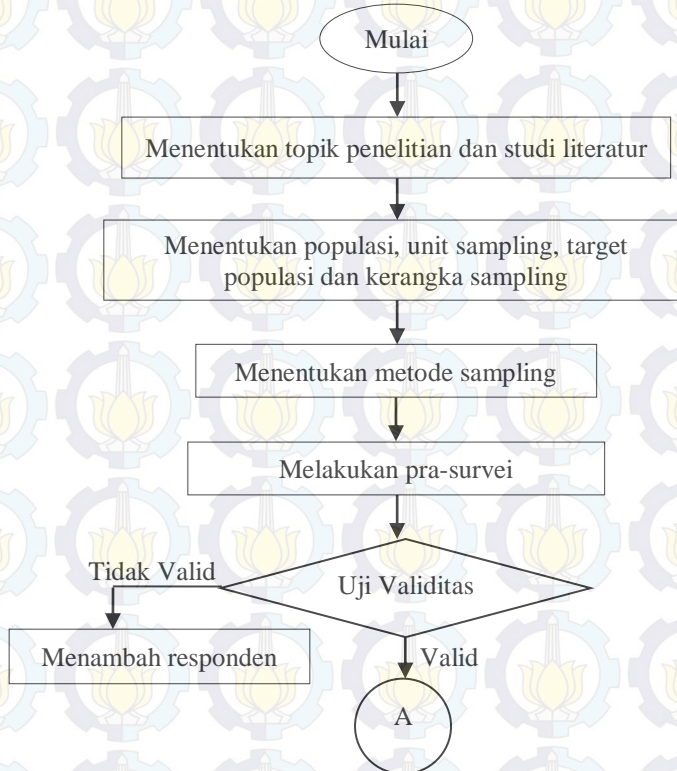
1. Uji validitas dan pemeriksaan reliabilitas
Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, sedangkan pemeriksaan reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat dipercaya.
2. Analisis Karakteristik Data
Analisis yang digunakan untuk mengetahui deskripsi karakteristik dari responden dengan menggunakan analisis statistika deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran awal dengan mendeskripsikan variabel demografi.
3. Analisis *GAP*
Pada analisis *GAP* ini digunakan untuk menggambarkan kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang

dirasakan oleh pasien dengan menggunakan metode diagram kartesius.

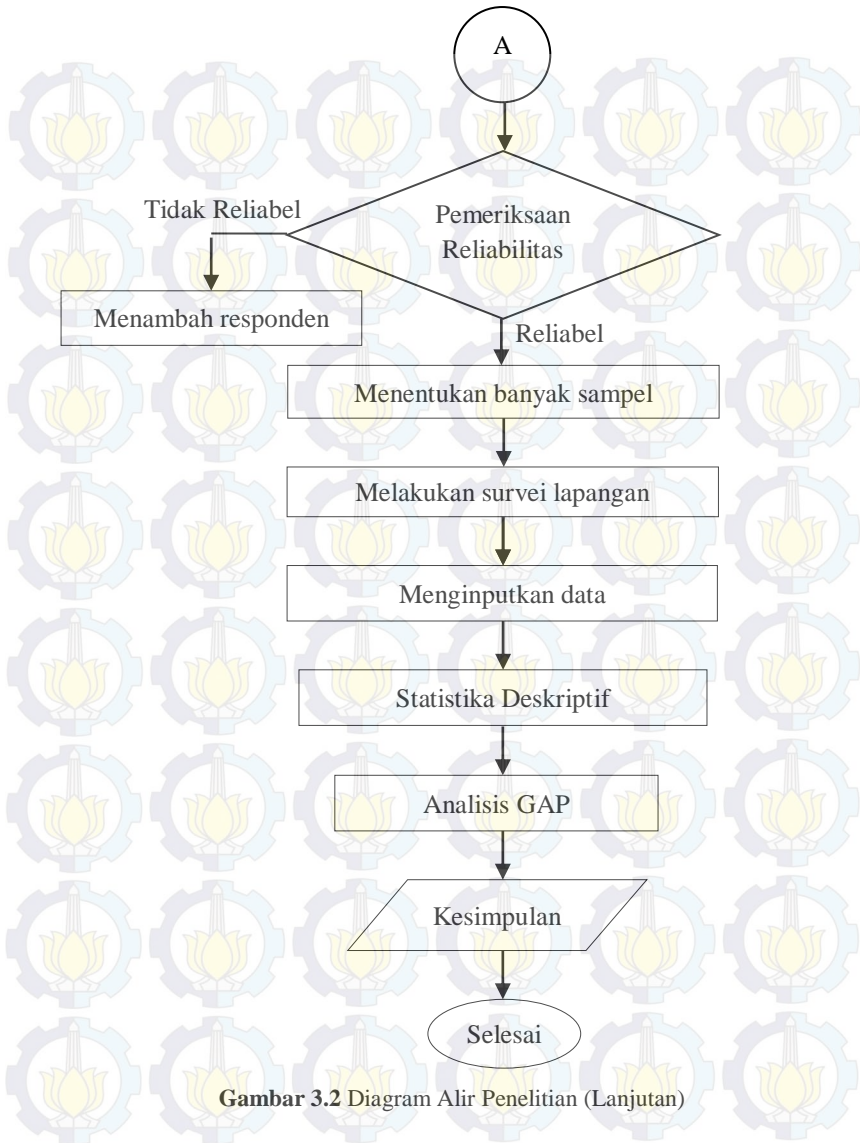
4. Menginterpretasi hasil analisis
5. Menarik kesimpulan dan saran

3.5 Diagram Alir

Langkah analisis diatas dapat digambarkan seperti pada Gambar 3.1 dan Gambar 3.2 sebagai berikut.



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas

Pada penelitian ini sebelum melakukan analisis data lebih lanjut maka terlebih dahulu melakukan pengujian validitas dan pemeriksaan reliabilitas terhadap kuisioner sebagai alat ukur.

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengujian dimana untuk mengetahui suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas dilakukan setelah pengambilan data dengan cara survei dan sebelum melakukan analisis lebih lanjut dengan tujuan untuk mengetahui apakah pernyataan tersebut telah valid. Pada penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah atribut pernyataan pada data tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Berikut adalah hasil uji validitas pada tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan.

A. Tingkat kepuasan atau kenyataan

Berikut adalah hasil uji validitas pada tingkat kepuasan atau kenyataan.

1. Dimensi Kualitas *Tangibles*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{tabel}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Tangibles* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Tangibles* untuk

tingkat kepuasan atau kenyataan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Tangibles* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan telah valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas *Tangibles*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	X _{1,1}	0,750	Tolak H ₀	Valid
	X _{1,2}	0,460	Tolak H ₀	Valid
	X _{1,3}	0,668	Tolak H ₀	Valid
	X _{1,4}	0,585	Tolak H ₀	Valid

2. Dimensi Kualitas *Reliability*

Hipotesis

H₀: Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H₁: Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H₀ jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas *Reliability*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	X _{2,1}	0,532	Tolak H ₀	Valid
	X _{2,2}	0,695	Tolak H ₀	Valid
	X _{2,3}	0,665	Tolak H ₀	Valid
	X _{2,4}	0,786	Tolak H ₀	Valid

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Reliability* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H₀. Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Reliability* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan pasien terhadap

pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Reliability* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan telah valid.

3. Dimensi Kualitas *Responsive*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas *Responsive*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Responsive</i>	$X_{3,1}$	0,695	Tolak H_0	Valid
	$X_{3,2}$	0,607	Tolak H_0	Valid
	$X_{3,3}$	0,762	Tolak H_0	Valid
	$X_{3,4}$	0,777	Tolak H_0	Valid

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Responsive* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Responsive* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Responsive* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan telah valid.

4. Dimensi Kualitas *Assurance*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ ($\alpha:5\%$, $df: 48-2=46$) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas Assurance

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		
		Pearson Correlation	Keputusan	Kesimpulan
Responsive	X _{4.1}	0,851	Tolak H ₀	Valid
	X _{4.2}	0,804	Tolak H ₀	Valid
	X _{4.3}	0,785	Tolak H ₀	Valid

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas Assurance didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas Assurance untuk tingkat kepuasan atau kenyataan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas Assurance untuk tingkat kepuasan atau kenyataan telah valid.

5. Dimensi Kualitas *Emphaty*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ ($\alpha:5\%$, $df: 48-2=46$) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Emphaty* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Emphaty* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau

semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Emphaty* untuk tingkat kepuasan atau kenyataan telah valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Untuk Dimensi Kualitas *Emphaty*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Emphaty</i>	X _{5,1}	0,866	Tolak H ₀	Valid
	X _{5,2}	0,585	Tolak H ₀	Valid
	X _{5,3}	0,868	Tolak H ₀	Valid
	X _{5,4}	0,834	Tolak H ₀	Valid

B. Tingkat kepentingan atau harapan

Berikut adalah hasil uji validitas pada tingkat kepentingan atau harapan.

1. Dimensi Kualitas *Tangibles*

Hipotesis

H₀: Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H₁: Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H₀ jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas *Tangibles*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan atau Harapan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	X _{1,1}	0,706	Tolak H ₀	Valid
	X _{1,2}	0,681	Tolak H ₀	Valid
	X _{1,3}	0,668	Tolak H ₀	Valid
	X _{1,4}	0,734	Tolak H ₀	Valid

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Tangibles* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H₀. Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Tangibles* untuk

tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Tangibles* untuk tingkat kepentingan atau harapan telah valid.

2. Dimensi Kualitas *Reliability*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas *Reliability*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan atau Harapan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Reliability</i>	X _{2.1}	0,920	Tolak H_0	Valid
	X _{2.2}	0,729	Tolak H_0	Valid
	X _{2.3}	0,866	Tolak H_0	Valid
	X _{2.4}	0,866	Tolak H_0	Valid

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Reliability* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Reliability* untuk tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Reliability* untuk tingkat kepentingan atau harapan telah valid.

3. Dimensi Kualitas *Responsive*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas *Responsive*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan atau Harapan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Responsive</i>	$X_{3,1}$	0,917	Tolak H_0	Valid
	$X_{3,2}$	0,820	Tolak H_0	Valid
	$X_{3,3}$	0,804	Tolak H_0	Valid
	$X_{3,4}$	0,731	Tolak H_0	Valid

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Responsive* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Responsive* untuk tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Responsive* untuk tingkat kepentingan atau harapan telah valid.

4. Dimensi Kualitas *Assurance*

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Assurance* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H_0 . Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Assurance* untuk

tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Assurance* untuk tingkat kepentingan atau harapan telah valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas *Assurance*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan atau Harapan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Responsive</i>	X _{4,1}	0,762	Tolak H ₀	Valid
	X _{4,2}	0,872	Tolak H ₀	Valid
	X _{4,3}	0,892	Tolak H ₀	Valid

5. Dimensi Kualitas *Emphaty*

Hipotesis

H₀: Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H₁: Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H₀ jika $r_{xy} > r_{\text{tabel}}$ (α :5%, df: 48-2=46) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Untuk Dimensi Kualitas *Emphaty*

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepentingan atau Harapan		
		<i>Pearson Correlation</i>	Keputusan	Kesimpulan
<i>Emphaty</i>	X _{5,1}	0,865	Tolak H ₀	Valid
	X _{5,2}	0,764	Tolak H ₀	Valid
	X _{5,3}	0,903	Tolak H ₀	Valid
	X _{5,4}	0,903	Tolak H ₀	Valid

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa pada masing-masing atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Emphaty* didapatkan nilai *pearson correlation* (r_{xy}) yang lebih dari r_{tabel} sehingga didapatkan keputusan tolak H₀. Dan dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan yang ada pada dimensi kualitas *Emphaty* untuk tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan mengukur aspek yang sama atau

semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Emphaty* untuk tingkat kepentingan atau harapan telah valid.

4.1.2 Pemeriksaan Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pada penelitian ini pemeriksaan reliabilitas digunakan untuk menunjukan apakah pengukuran dari pernyataan pada masing-masing dimensi tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan dapat dipercaya atau pengukuran yang dihasilkan relatif konsisten. Berikut adalah hasil dari pemeriksaan reliabilitas tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan pada masing-masing dimensi kualitas.

1. Dimensi Kualitas *Tangibles*

Berikut adalah hasil dari pemeriksaan reliabilitas tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan untuk dimensi kualitas *Tangibles*.

Tabel 4.11 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi *Tangibles*

Dimensi	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		Tingkat Kepentingan atau Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,448	Cukup Reliabel	0,631	Reliabel

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa didapatkan hasil perhitungan pemeriksaan reliabilitas untuk dimensi kualitas *Tangibles* dengan menggunakan persamaan rumus 2.2 dan dengan mengacu pada Tabel 2.1 untuk tingkat kepuasan atau kenyataan didapatkan hasil sebesar 0,448 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Tangibles* cukup reliabel. Sedangkan untuk tingkat tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil sebesar 0,631 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Tangibles* telah reliabel.

2. Dimensi Kualitas *Reliability*

Berikut adalah hasil dari pemeriksaan reliabilitas tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan untuk dimensi kualitas *Reliability*.

Tabel 4.12 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi *Reliability*

Dimensi	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		Tingkat Kepentingan atau Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,600	Cukup Reliabel	0,870	Sangat Reliabel

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa didapatkan hasil perhitungan pemeriksaan reliabilitas untuk dimensi kualitas *Reliability* dengan menggunakan persamaan rumus 2.2 dan dengan mengacu pada Tabel 2.1 untuk tingkat kepuasan atau kenyataan didapatkan hasil sebesar 0,600 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Reliability* cukup reliabel. Sedangkan untuk tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil sebesar 0,870 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Reliability* sangat reliabel.

3. Dimensi Kualitas *Responsive*

Berikut adalah hasil dari pemeriksaan reliabilitas tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan untuk dimensi kualitas *Responsive*.

Tabel 4.13 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi *Responsive*

Dimensi	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		Tingkat Kepentingan atau Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Responsive</i>	0,665	Reliabel	0,838	Sangat Reliabel

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa didapatkan hasil perhitungan pemeriksaan reliabilitas untuk dimensi kualitas *Responsive* dengan menggunakan persamaan rumus 2.2 dan dengan mengacu pada Tabel 2.1 untuk tingkat kepuasan atau kenyataan didapatkan hasil sebesar 0,665 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi

kualitas *Responsive* telah reliabel. Sedangkan untuk tingkat tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil sebesar 0,838 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Responsive* sangat reliabel.

4. Dimensi Kualitas *Assurance*

Berikut adalah hasil dari pemeriksaan reliabilitas tingkat kepuasaan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan untuk dimensi kualitas *Assurance*.

Tabel 4.14 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi *Assurance*

Dimensi	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		Tingkat Kepentingan atau Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Assurance</i>	0,727	Reliabel	0,794	Reliabel

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa didapatkan hasil perhitungan pemeriksaan reliabilitas untuk dimensi kualitas *Assurance* dengan menggunakan persamaan rumus 2.2 dan dengan mengacu pada Tabel 2.1 untuk tingkat kepuasaan atau kenyataan didapatkan hasil sebesar 0,727 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Assurance* telah reliabel. Sedangkan untuk tingkat tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil sebesar 0,794 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Assurance* telah reliabel.

5. Dimensi Kualitas *Emphaty*

Berikut adalah hasil dari pemeriksaan reliabilitas tingkat kepuasaan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan untuk dimensi kualitas *Emphaty*.

Tabel 4.15 Hasil Pemeriksaan Reliabilitas Untuk Dimensi *Emphaty*

Dimensi	Tingkat Kepuasan atau Kenyataan		Tingkat Kepentingan atau Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Emphaty</i>	0,800	Reliabel	0,882	Sangat Reliabel

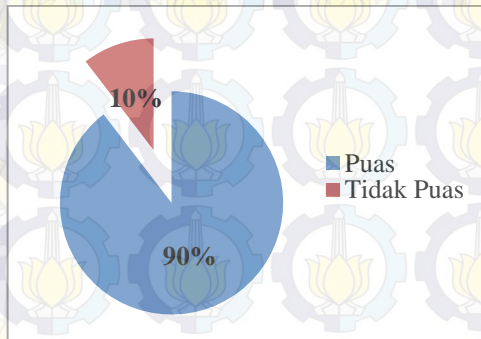
Tabel 4.15 menunjukkan bahwa didapatkan hasil perhitungan pemeriksaan reliabilitas untuk dimensi kualitas

Emphaty dengan menggunakan persamaan rumus 2.2 dan dengan mengacu pada Tabel 2.1 untuk tingkat kepuasan atau kenyataan didapatkan hasil sebesar 0,800 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Emphaty* telah reliabel. Sedangkan untuk tingkat tingkat kepentingan atau harapan didapatkan hasil sebesar 0,882 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua atribut pernyataan pada dimensi kualitas *Emphaty* sangat reliabel.

4.2 Deskripsi Karakteristik Variabel Penelitian

Deskripsi karakteristik variabel penelitian dengan menggunakan analisis statistika deskriptif. Analisis ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum demografi dari pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan menggunakan diagram lingkaran dan lain-lain. Dan menggunakan tabel kontingensi yang digunakan untuk menggambarkan dua variabel secara simultan yaitu tingkat kepuasan pasien dengan beberapa variabel demografi yang digunakan pada penelitian ini.

A. Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien



Gambar 4.1 Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Gambar 4.1 dapat diketahui bahwa dari 48 responden, pasien yang merasa puas menggunakan retribusi pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Gedangan sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 90%. Sedangkan pasien yang

merasa tidak puas menggunakan retribusi pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Gedangan sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 10%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan.

B. Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.16 Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin Responden

Tingkat Kepuasan	Jenis Kelamin	
	Perempuan	Laki-laki
Puas	38	5
Tidak Puas	5	0

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan berjenis kelamin perempuan sebesar 38 orang dan pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan berjenis kelamin laki-laki sebesar 5 orang. Sedangkan pasien yang tidak puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan berjenis kelamin perempuan sebesar 5 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan yaitu berjenis kelamin perempuan.

C. Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Usia Responden

Tabel 4.17 Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Umur Responden

Tingkat Kepuasan	Umur (Tahun)				
	< 20	21-30	31-40	41-50	>50
Puas	0	15	17	7	4
Tidak Puas	2	0	1	1	1

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan yaitu dengan memiliki usia 31-40 tahun sebesar 17 orang. Sedangkan pasien yang tidak puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan yaitu dengan memiliki usia < 20 tahun sebesar 2 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang puas berobat di Poli

Umum Puskesmas Gedangan yaitu dengan memiliki usia 31-40 tahun.

D. Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.18 Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat Kepuasan	Pendidikan Terakhir				
	SD	SMP	SMA	Diploma	Sarjana
Puas	2	7	24	3	7
Tidak Puas	1	0	0	0	1

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan berstatus pendidikan terakhir yaitu dijenjang SMA sebesar 24 orang. Sedangkan pasien yang tidak puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan berstatus pendidikan terakhir yaitu dijenjang SD sebesar 1 orang dan Sarjana sebesar 1 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan berstatus pendidikan terakhir yaitu dijenjang SMA.

E. Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan Responden

Tabel 4.19 Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan Responden

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan						
	A	B	C	D	E	F	G
Puas	0	0	14	2	0	26	1
Tidak Puas	2	0	0	0	1	2	0

Keterangan Gambar:

A: Pelajar/Mahasiswa

B: PNS/ABRI/BUMN

C: Karyawan/Sawasta

D: Wirausaha

E: Pensiunan

F: Ibu Rumah Tangga

G: Lainnya

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan bekerja sebagai ibu rumah tangga sebesar 26 orang. Sedangkan pasien yang tidak puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 2 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien pasien yang puas berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan dengan bekerja sebagai ibu rumah tangga.

F. Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Alasan Responden Menggunakan Fasilitas Di Poli Umum

Tabel 4.20 Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Alasan Responden Menggunakan Fasilitas Di Poli Umum

Tingkat Kepuasan	Alasan Menggunakan Fasilitas di Poli Umum		
	Dekat Rumah	Pelayanan Memuaskan	Fasilitas yang Tersedia lengkap
Puas	21	14	8
Tidak Puas	4	1	0

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pasien yang puas berobat di Poli Umum dengan alasan menggunakan fasilitas di Poli Umum Puskesmas Gedangan yaitu dekat rumah sebesar 21 orang, pelayanan memuaskan sebesar 14 orang, dan fasilitas yang tersedia lengkap sebesar 8 orang. Sedangkan pasien yang tidak puas berobat di Poli Umum dengan alasan menggunakan fasilitas di Poli Umum Puskesmas Gedangan yaitu dekat rumah sebesar 4 orang, pelayanan memuaskan sebesar 1 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang puas berobat di Poli Umum dengan alasan menggunakan fasilitas di Poli Umum Puskesmas Gedangan yaitu dekat rumah.

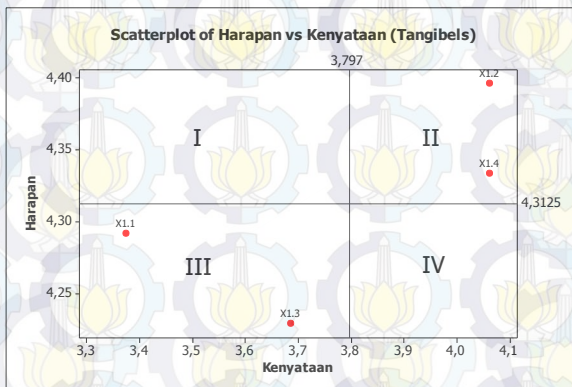
4.3 Analisis Gap dan Analisis Kuadran

Analisis *Gap* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, dari analisis *Gap* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan, namun terdapat 3 atribut pernyataan yang menunjukkan tidak terdapat perbedaan antara

tingkat kepuasan dan tingkat harapan. Setelah dilakukan analisis kesenjangan kemudian dilakukan analisis kuadran yaitu untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan, selain itu analisis kuadran juga digunakan untuk mengetahui unsur-unsur yang harus ditingkatkan maupun unsur-unsur yang harus dipertahankan kinerjanya dengan menggunakan Diagram Kartesius. Berikut adalah hasil dari analisisnya.

4.3.1 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas *Tangibles*

Pada dimensi kualitas *Tangibles* terdiri atas 4 atribut pernyataan yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di puskesmas, kerapian dan kebersihan penampilan petugas puskesmas, fasilitas yang tersedia bersih serta terawat (kamar mandi, WC, dan tempat parkir), dan kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pasien yang berobot di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi kualitas *Tangibles*.



Gambar 4.2 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas *Tangibles*

Keterangan gambar:

X_{1.1} : Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di puskesmas

X_{1.2} : Kerapian dan kebersihan penampilan petugas puskesmas

$X_{1,3}$: Fasilitas yang tersedia bersih serta terawat (kamar mandi, WC, dan tempat parkir)

$X_{1,4}$: Kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis

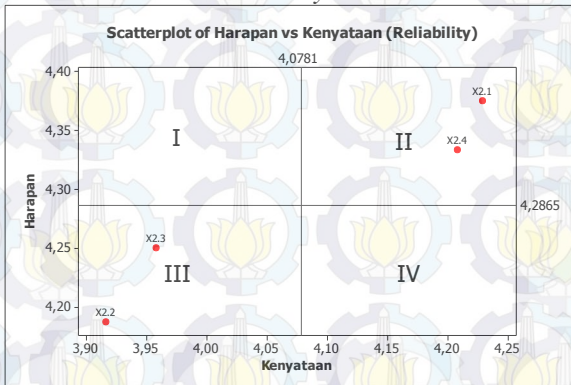
Gambar 4.2 menunjukkan bahwa pada kuadran I yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan harapan tinggi tidak ada atribut variabel yang masuk, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada hal yang harus dilakukan perbaikan dan diprioritaskan.

Pada kuadran II menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{1,2}$ yaitu kerapian dan kebersihan penampilan petugas puskesmas dan atribut variabel $X_{1,4}$ yaitu kelengkapan dan kelengkapan alat-alat medis dimana tingkat kenyataannya tinggi dan tingkat harapannya juga tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan.

Pada kuadran III menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{1,1}$ yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di puskesmas dan atribut variabel $X_{1,3}$ yaitu fasilitas yang tersedia bersih serta terawat (kamar mandi, WC, dan tempat parkir) dimana tingkat kepuasan rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran III menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan kebersihan fasilitas yang ada dan juga untuk tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien juga rendah sehingga tidak perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi untuk kenyamanan pasien pihak puskesmas harus tetap melakukan peningkatan terhadap ruang tunggu dan fasilitas yang ada seperti tempat parkir dan toilet. Pada kuadran IV yang memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien tinggi namun tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien rendah menunjukkan bahwa tidak ada atribut variabel yang masuk pada kuadran tersebut.

4.3.2 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas *Reliability*

Pada dimensi kualitas *Reliability* terdiri atas 4 atribut pernyataan yaitu penjelasan dokter kepada pasien puskesmas tentang penyakit dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat diterima oleh pasien, ketersediaan obat yang ada di puskesmas lengkap, prosedur pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan cepat, dan perilaku petugas puskesmas yang baik dan sopan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada para pasien, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi kualitas *Reliability*.



Gambar 4.3 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas *Reliability*

Keterangan gambar:

- X_{2.1} : Penjelasan dokter kepada pasien puskesmas tentang penyakit dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat diterima oleh pasien
- X_{2.2} : Ketersediaan obat yang ada di puskesmas lengkap
- X_{2.3} : Prosedur pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan cepat
- X_{2.4} : Perilaku petugas puskesmas yang baik dan sopan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada para pasien

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa pada kuadran I yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan harapan tinggi tidak ada atribut variabel yang masuk, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada hal yang harus dilakukan perbaikan dan diprioritaskan. Pada

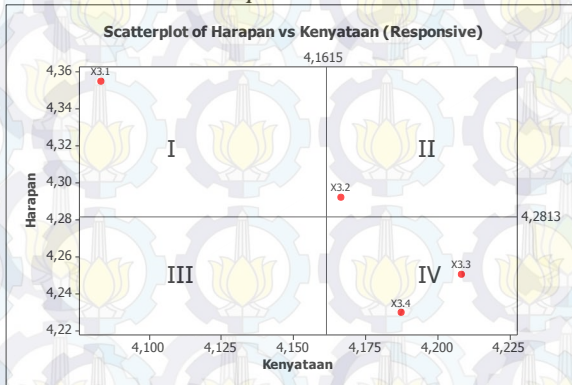
kuadran II menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{2,1}$ yaitu penjelasan dokter kepada pasien puskesmas tentang penyakit dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat diterima oleh pasien dan atribut variabel $X_{2,4}$ yaitu perilaku petugas puskesmas yang baik dan sopan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada para pasien dimana tingkat kenyataannya tinggi dan tingkat harapannya juga tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan.

Pada kuadran III menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{2,2}$ yaitu ketersediaan obat yang ada di puskesmas lengkap dan atribut variabel $X_{2,3}$ yaitu prosedur pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan cepat dimana tingkat kepuasan rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan ketersediaan obat yang ada di puskesmas dan prosedur pendaftaran pasien dan juga untuk tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien juga rendah sehingga tidak perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi untuk meningkatkan pelayanan yang ada pihak puskesmas harus tetap melakukan peningkatan terhadap ketersediaan obat dan prosedur pendaftaran pasien yang ada di poli umum. Pada kuadran IV yang memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien tinggi namun tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien rendah menunjukkan bahwa tidak ada atribut variabel yang masuk pada kuadran tersebut.

4.3.3 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas *Responsive*

Pada dimensi kualitas *Responsive* terdiri atas 4 atribut pernyataan yaitu kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien, dokter selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien, dan kesiapan petugas puskesmas dalam membantu pasien saat di puskesmas,

dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi kualitas *Responsive*.



Gambar 4.4 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas *Responsive*

Keterangan gambar:

- X_{3.1} : Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien
- X_{3.2} : Dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien
- X_{3.3} : Dokter selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien
- X_{3.4} : Kesigapan petugas puskesmas dalam membantu pasien saat di puskesmas

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa pada kuadran I memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan rendah sementara tingkat harapan yang diinginkan tinggi terdapat pada atribut variabel X_{3.1} yaitu kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien belum puas terhadap ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien dan diharapkan atribut variabel yang masuk pada kuadran tersebut harus dilakukan perbaikan dan diprioritaskan yaitu agar pihak puskesmas terutama dokter yang berada di Poli Umum Puskesmas Gedangan lebih tanggap terhadap keluhan pasien sehingga pasien lebih nyaman berobat di tempat tersebut.

Pada kuadran II menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{3,2}$ yaitu dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di Poli Umum. Pada kuadran III yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan harapan tinggi tidak ada atribut variabel yang masuk dalam kuadran tersebut karena mungkin tidak ada pernyataan yang menurut pasien tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan.

Pada kuadran IV yang memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien tinggi namun tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien rendah terdapat pada atribut variabel $X_{3,3}$ yaitu dokter selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien dan atribut variabel $X_{3,4}$ yaitu kesiapan petugas puskesmas dalam membantu pasien saat di puskesmas, sehingga perlu adanya pengalokasian dan tidak memprioritaskan pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini.

4.3.4 Analisis Kuadran Kepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas Assurance

Pada dimensi kualitas Assurance terdiri atas 3 atribut pernyataan yaitu pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas, biaya retribusi di Puskesmas terjangkau jika dilihat dari segi ekonomi masyarakat, dan pasien sudah mendapatkan jamkesmas bagi masyarakat yang tidak mampu, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi kualitas Assurance.

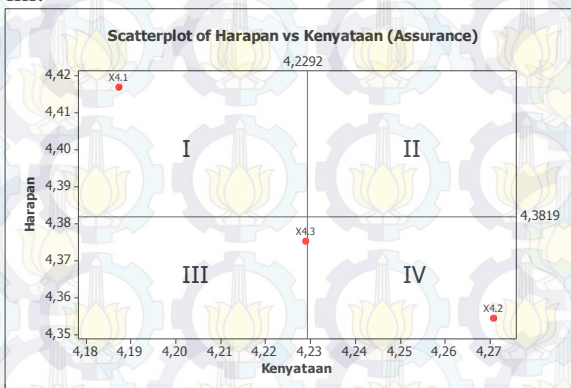
Gambar 4.5 menunjukkan bahwa pada kuadran I memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan rendah sementara tingkat harapan yang diinginkan tinggi terdapat pada atribut variabel $X_{4,1}$ yaitu pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien belum puas terhadap kenyamanan melakukan pengobatan di

Poli Umum Puskesmas dan diharapkan atribut variabel yang masuk pada kuadran tersebut harus dilakukan perbaikan dan diprioritaskan yaitu pihak puskesmas harus melakukan perbaikan dan memprioritaskan kenyamanan pasien saat berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan.

Pada kuadran II yang memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan tinggi dan tingkat harapan yang diharapkan juga tidak terdapat atribut variabel yang masuk dalam kuadran tersebut.

Pada kuadran III menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{4,3}$ yaitu pasien sudah mendapatkan jamkesmas bagi masyarakat yang tidak mampu dimana tingkat kepuasan yang dirasakan rendah dan juga tingkat harapan yang diharapkan juga rendah, sehingga tidak perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan karena jamkesmas tersebut pihak puskesmas tidak ikut campur tangan dan jamkesmas tersebut kepentingan personal bagi pasien.

Pada kuadran IV yang memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien tinggi namun tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien rendah terdapat pada atribut variabel $X_{4,2}$ yaitu biaya retribusi di puskesmas terjangkau jika dilihat dari segi ekonomi masyarakat, sehingga perlu adanya pengalokasian dan tidak memprioritaskan pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini.



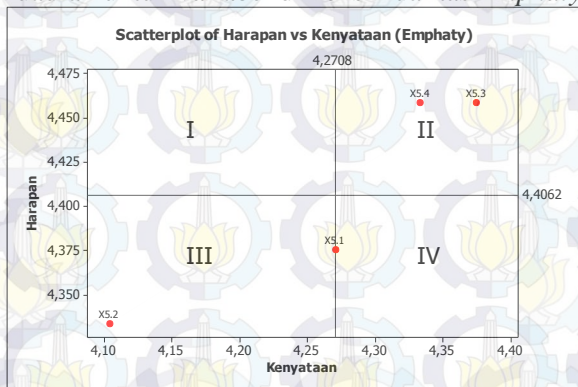
Gambar 4.5 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas Assurance

Keterangan gambar:

- X_{4.1} : Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas
- X_{4.2} : Biaya retribusi di Puskesmas terjangkau jika dilihat dari segi ekonomi masyarakat
- X_{4.3} : Pasien sudah mendapatkan jamkesmas bagi masyarakat yang tidak mampu

4.3.5 Analisis KuadranKepuasan Pasien untuk Variabel Dimensi Kualitas *Emphaty*

Pada dimensi kualitas *Emphaty* terdiri atas 4 atribut pernyataan yaitu petugas puskesmas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian dokter terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, dan keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Gedangan. Berikut adalah hasil analisis kuadran untuk variabel dimensi kualitas *Emphaty*.



Gambar 4.6 Analisis Kuadran untuk Dimensi Kualitas *Emphaty*

Keterangan gambar:

- X_{5.1} : Petugas puskesmas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien
- X_{5.2} : Perhatian dokter terhadap keluhan pasien
- X_{5.3} : Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial
- X_{5.4} : Keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan

Gambar 4.6 menunjukkan bahwa pada kuadran I yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan harapan tinggi tidak ada atribut variabel yang masuk, sehingga menunjukkan bahwa tidak ada hal yang harus dilakukan perbaikan dan diprioritaskan.

Pada kuadran II menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{3,2}$ yaitu pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan variabel atribut $X_{5,4}$ yaitu keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di Poli Umum.

Pada kuadran III menunjukkan bahwa terdapat atribut variabel $X_{5,2}$ yaitu perhatian dokter terhadap keluhan pasiendimana tingkat kepuasan rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran III sehingga menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan perhatian dokter terhadap keluhan pasien dan juga untuk tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien juga rendah sehingga tidak perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi untuk meningkatkan pelayanan yang ada pihak puskesmas terutama dokter harus lebih memperhatikan pasiennya.

Pada kuadran IV yang memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien tinggi namun tingkat harapan yang diinginkan oleh pasien rendah terdapat pada atribut variabel $X_{5,1}$ yaitu petugas puskesmas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, sehingga perlu adanya pengalokasian dan tidak memprioritaskan pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan adalah 90% pasien telah puas terhadap pelayanan, pasien yang berobat di poli umum mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 31-40 tahun, dan berpendidikan terakhir mayoritas SMA dan memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.
2. Berdasarkan analisis *Gap* dan analisis kuadran menggunakan Diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut variabel atau pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, dan pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas.

5.2 Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya kepada pihak puskesmas adalah agar melakukan evaluasi terlebih dahulu tentang kualitas pelayanan yang di puskesmas terutama di poli umum, setelah itu dilakukan perbaikan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna retribusi di puskesmas terutama di poli umum. Sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksioma, Diaz Fitra. (2007). Analisis Kepuasan Pengguna Non Askeskin RSUD Dr. Soetomo (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika.
- Anonim_1. (2012). *Profil Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidaarjo*. puskesmasgedangan.blogspot.co.id/p/profil.html, diakses pada 9 Desember 2015 pukul 18.44 WIB.
- Azwar, Saifuddin. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis Sixth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- KEPMENPAN. (2002). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002*. <http://id.scribd.com/doc/21707902/KEPMEN-58-th-2002#scribd>, diakses pada 9 Desember 2015 pukul 18.44 WIB.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2000). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Keenam. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Jakarta: Intermedia.
- Lakmi, Ade Rosita, (2012). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bandung*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Udayana.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing* , Vol. 39, 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.

- Solikha, Arofatus. (2014). *Analisis Kepuasan Pelayanan Dan Fasilitas Poli Umum Di Puskesmas Klampis* (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika.
- Utama, Ferdi Budi. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Keputih Surabaya* (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika.
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L., & Ye, K. (2007). *Probability & Statistics for Engineers & Scientists*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner Penelitian



KUISIONER PENELITIAN PELAYANAN POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN



No. Responden

A. PETUNJUK UMUM

Survei ini merupakan salah satu media untuk mengetahui pendapat pasien mengenai pelayanan serta fasilitas yang telah diberikan oleh Puskesmas Gedangan yang berobat di Poli Umum. Survei ini dilakukan dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (TA) Jurusan Statistika Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

B. SCREENING

Apakah anda sudah pernah berobat dan mendapatkan pelayanan di poli umum Puskesmas Gedangan minimal lebih dari 2 kali sampai pada tahun 2016?

- Ya
 Tidak

Keterangan:

Jika responden menjawab **TIDAK**, maka **STOP**

C. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : L / P

Alamat :

Nomer Telepon/Hp :

Usia : Tahun

Pendidikan Terakhir : a. SD

b. SMP

c. SMA

d. Diploma (DI-DIII)

e. Sarjana (S1-S3)

Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa

b. PNS/ABRI/BUMN

c. Karyawan/Swasta

d. Wirausaha

e. Pensiunan

f. Ibu Rumah Tangga

g. Lainnya: Sebutkan.....

Alasan menggunakan fasilitas poli umum puskesmas ?

a. Dekat rumah

b. Pelayanan memuaskan

c. Fasilitas yang tersedia lengkap

d. Lainnya: ...

Lampiran A3. Lanjutan Kuisisioner Penelitian

F. EMPHATY (Rasa Peduli)

Pernyataan Penilaian	Kenyataan					Harapan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan										

Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan pelayanan yang tersedia di Poli Umum Puskesmas Gedangan, Kabupaten Sidoarjo?

- Puas
- Tidak Puas

TERIMA KASIH ATAS KETERSEDIAANNYA UNTUK MENGISI KUISISIONER INI

Sidoarjo,

(.....)

Lampiran B. Data Penelitian

Lampiran B1. Data Identitas Responden

No Responden	Screening	Jenis Kelamin	Alamat	Usia	Identitas Responden			Keterangan
					Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Alasan	
1	Ya	Perempuan	Gedangan	21	SMA	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
2	Ya	Perempuan	Demteling	33	SMA	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
3	Ya	Perempuan	Jalan Rahmat RT 02 RW 02	41	SD	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
4	Ya	Perempuan	Sawotratap	60	Sarjana	Pensiunan	Dekat rumah	Tidak puas
5	Ya	Perempuan	Gedangan	41	SMP	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
6	Ya	Perempuan	Jalan A. Yani No. 172	38	Sarjana	Wirasaha	Pelayanan Memuaskan	Puas
7	Ya	Perempuan	Pungau	48	SMP	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
8	Ya	Perempuan	Lemah asin	46	SD	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Tidak puas
9	Ya	Perempuan	Gedangan	43	Sarjana	Guru Swasta (lainnya)	Dekat rumah	Puas
10	Ya	Perempuan	Stuni	18	SMA	Pelajar	Dekat rumah	Tidak puas
11	Ya	Perempuan	Sawotratap	38	SMA	Ibu rumah tangga	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas
12	Ya	Perempuan	Jalan Joyoboyo	36	Sarjana	Karyawan/Swasta	Pelayanan Memuaskan	Puas
13	Ya	Perempuan	Jalan Kertanegara	28	SMP	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
14	Ya	Perempuan	Jalan raden wijaya	23	SMA	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
15	Ya	Perempuan	Gedangan	38	SD	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
16	Ya	Laki-laki	Tebel	29	SMA	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
17	Ya	Perempuan	Tebel barat	53	SMP	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
18	Ya	Laki-laki	Sawotratap	57	SMP	Karyawan/Swasta	Pelayanan Memuaskan	Puas
19	Ya	Perempuan	Ketajen	21	SMP	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
20	Ya	Perempuan	Sawotratap	25	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
21	Ya	Perempuan	Ketajen	30	Diploma	Karyawan/Swasta	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas
22	Ya	Perempuan	Stuni	27	Sarjana	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
23	Ya	Perempuan	Ketajen	27	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
24	Ya	Laki-laki	Sawotratap	38	SMA	Karyawan/Swasta	Pelayanan Memuaskan	Puas
25	Ya	Perempuan	Jalan Joyoboyo 80	23	SMA	Ibu rumah tangga	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas
26	Ya	Perempuan	Semaambung	26	SMA	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
27	Ya	Perempuan	Tumapel	34	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
28	Ya	Perempuan	Ketajen	37	SMA	Karyawan/Swasta	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas
29	Ya	Perempuan	Sawotratap	40	SMA	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
30	Ya	Perempuan	Gedangan	23	SMA	Wirasaha	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas

Lampiran B1. Data Identitas Responden

No Responden	Screening	Identitas Responden						Keterangan
		Jenis Kelamin	Alamat	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Alasan	
31	Ya	Perempuan	Punggul	39	SMA	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
32	Ya	Perempuan	Gedangan	56	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
33	Ya	Perempuan	Keboan sikep	39	Diploma	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
34	Ya	Perempuan	Semabung	35	Sarjana	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
35	Ya	Perempuan	Saworlatap	50	SMP	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
36	Ya	Laki-laki	Jalan Joyoboyo	23	SMA	Karyawan/Swasta	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas
37	Ya	Perempuan	Semabung	19	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dekat rumah	Tidak puas
38	Ya	Perempuan	Gedangan	32	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Tidak puas
39	Ya	Perempuan	Gedangan	31	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
40	Ya	Perempuan	Bangah	58	SMA	Ibu rumah tangga	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas
41	Ya	Perempuan	Gedangan	46	Sarjana	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
42	Ya	Perempuan	Semabung	39	SMA	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
43	Ya	Perempuan	Bangah	30	SMA	Ibu rumah tangga	Dekat rumah	Puas
44	Ya	Perempuan	Saworlatap	42	SMA	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
45	Ya	Perempuan	Gedangan	40	Diploma	Karyawan/Swasta	Dekat rumah	Puas
46	Ya	Perempuan	Saworlatap	36	Sarjana	Karyawan/Swasta	Pelayanan Memuaskan	Puas
47	Ya	Perempuan	Keboan sikep	39	SMA	Ibu rumah tangga	Pelayanan Memuaskan	Puas
48	Ya	Laki-laki	Gedangan	26	SMA	Karyawan/Swasta	Fasilitas yang tersedia lengkap	Puas

Lampiran B2. Data Hasil Penelitian untuk Tingkat Kepuasan

No Responden	Kenyataan																								
	A. Tangibles					Reliability					Responsive					Assurance					Emphaty				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

Lampiran B2. Data Hasil Penelitian untuk Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

No Responden	Kenyataan																		
	A. Tangibles				Reliability				Responsive				Assurance				Emphaty		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
33	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
34	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
35	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
36	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	2	4	2	3	5	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	
38	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
39	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
40	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	
41	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
42	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
43	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
45	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
46	2	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
47	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
48	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	

Lampiran B3. Data Hasil Penelitian untuk Tingkat Harapan (Lanjutan)

No Responden	Harapan																							
	Tangibles					Reliability					Responsive					Assurance					Empathy			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4					
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
33	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5					
34	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5					
35	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5					
36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5					
37	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4					
38	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4					
39	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5					
40	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5					
41	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5					
42	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5					
43	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5					
44	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5					
45	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5					
46	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5					
47	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5					
48	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5					

Lampiran C. Uji Validitas

Lampiran C1. Output Uji Validitas (Tingkat Kepuasan)

- Dimensi Kualitas *Tangibels*

Correlations

		x1	x2	x3	x4	A
x1	Pearson Correlation	1	.115	.139	.370**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.438	.347	.010	.000
	N	48	48	48	48	48
x2	Pearson Correlation	.115	1	.284	.105	.460**
	Sig. (2-tailed)	.438		.051	.478	.001
	N	48	48	48	48	48
x3	Pearson Correlation	.139	.284	1	.186	.668**
	Sig. (2-tailed)	.347	.051		.206	.000
	N	48	48	48	48	48
x4	Pearson Correlation	.370**	.105	.186	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.010	.478	.206		.000
	N	48	48	48	48	48
A	Pearson Correlation	.750**	.460**	.668**	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Dimensi Kualitas *Reliability*

Correlations

		x5	x6	x7	x8	B
x5	Pearson Correlation	1	.273	.035	.271	.532**
	Sig. (2-tailed)		.061	.811	.063	.000
	N	48	48	48	48	48
x6	Pearson Correlation	.273	1	.217	.311**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.061		.139	.032	.000
	N	48	48	48	48	48
x7	Pearson Correlation	.035	.217	1	.498**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.811	.139		.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x8	Pearson Correlation	.271	.311**	.498**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.063	.032	.000		.000
	N	48	48	48	48	48
B	Pearson Correlation	.532**	.695**	.665**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

● **Dimensi Kualitas *Responsive***

Correlations

		x9	x10	x11	x12	C
x9	Pearson Correlation	1	.151	.330*	.352*	.695**
	Sig. (2-tailed)		.305	.022	.014	.000
	N	48	48	48	48	48
x10	Pearson Correlation	.151	1	.321*	.358*	.607**
	Sig. (2-tailed)	.305		.026	.012	.000
	N	48	48	48	48	48
x11	Pearson Correlation	.330*	.321*	1	.542**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.022	.026		.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x12	Pearson Correlation	.352*	.358*	.542**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.014	.012	.000		.000
	N	48	48	48	48	48
C	Pearson Correlation	.695**	.607**	.762**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

● **Dimensi Kualitas *Assurance***

Correlations

		x13	x14	x15	D
x13	Pearson Correlation	1	.485**	.464**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	48	48	48	48
x14	Pearson Correlation	.485**	1	.560**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	48	48	48	48
x15	Pearson Correlation	.464**	.560**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	48	48	48	48
D	Pearson Correlation	.851**	.804**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Dimensi Kualitas *Empathy*

Correlations

	x16	x17	x18	x19	E
x16 Pearson Correlation	1	.465**	.690**	.610**	.866**
Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
N	48	48	48	48	48
x17 Pearson Correlation	.465**	1	.366*	.225	.585**
Sig. (2-tailed)	.001		.011	.125	.000
N	48	48	48	48	48
x18 Pearson Correlation	.690**	.366*	1	.657**	.868**
Sig. (2-tailed)	.000	.011		.000	.000
N	48	48	48	48	48
x19 Pearson Correlation	.610**	.225	.657**	1	.834**
Sig. (2-tailed)	.000	.125	.000		.000
N	48	48	48	48	48
E Pearson Correlation	.866**	.585**	.868**	.834**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran C2. *Output Uji Validitas (Tingkat Harapan)*• Dimensi Kualitas *Tangibels*

		Correlations				
		x1	x2	x3	x4	A
x1	Pearson Correlation	1	.137	.304 ^{**}	.519 ^{**}	.706 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.354	.035	.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x2	Pearson Correlation	.137	1	.370 ^{**}	.331 ^{**}	.681 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.354		.010	.021	.000
	N	48	48	48	48	48
x3	Pearson Correlation	.304 ^{**}	.370 ^{**}	1	.140	.636 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.035	.010		.342	.000
	N	48	48	48	48	48
x4	Pearson Correlation	.519 ^{**}	.331 ^{**}	.140	1	.733 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.342		.000
	N	48	48	48	48	48
A	Pearson Correlation	.706 ^{**}	.681 ^{**}	.636 ^{**}	.733 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

• Dimensi Kualitas *Reliability*

		Correlations				
		x5	x6	x7	x8	B
x5	Pearson Correlation	1	.620 ^{**}	.745 ^{**}	.730 ^{**}	.920 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x6	Pearson Correlation	.620 ^{**}	1	.462 ^{**}	.453 ^{**}	.729 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.000
	N	48	48	48	48	48
x7	Pearson Correlation	.745 ^{**}	.462 ^{**}	1	.714 ^{**}	.866 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x8	Pearson Correlation	.730 ^{**}	.453 ^{**}	.714 ^{**}	1	.866 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	48	48	48	48	48
B	Pearson Correlation	.920 ^{**}	.729 ^{**}	.866 ^{**}	.866 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Dimensi Kualitas *Responsive*

Correlations

		x9	x10	x11	x12	C
x9	Pearson Correlation	1	.771**	.679**	.529**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x10	Pearson Correlation	.771**	1	.476**	.413**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.003	.000
	N	48	48	48	48	48
x11	Pearson Correlation	.679**	.476**	1	.487**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x12	Pearson Correlation	.529**	.413**	.487**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000
	N	48	48	48	48	48
C	Pearson Correlation	.917**	.820**	.804**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Dimensi Kualitas *Assurance*

Correlations

		x13	x14	x15	D
x13	Pearson Correlation	1	.434**	.480**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.000
	N	48	48	48	48
x14	Pearson Correlation	.434**	1	.776**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	48	48	48	48
x15	Pearson Correlation	.480**	.776**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	48	48	48	48
D	Pearson Correlation	.762**	.872**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Dimensi Kualitas *Empathy*

Correlations

		x16	x17	x18	x19	E
x16	Pearson Correlation	1	.548**	.669**	.756**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x17	Pearson Correlation	.548**	1	.591**	.503**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x18	Pearson Correlation	.669**	.591**	1	.832**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	48	48	48	48	48
x19	Pearson Correlation	.756**	.503**	.832**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	48	48	48	48	48
E	Pearson Correlation	.865**	.764**	.903**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	48	48	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran D. Pemeriksaan Reliabilitas

Lampiran C3. *Output* Pemeriksaan Reliabilitas (Tingkat Kenyataan)

- Dimensi Kualitas *Tangibels*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.448	4

- Dimensi Kualitas *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	4

- Dimensi Kualitas *Responsive*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	4

- Dimensi Kualitas *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	3

- Dimensi Kualitas *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Lampiran C4. *Output* Pemeriksaan Reliabilitas (Tingkat Harapan)

- Dimensi Kualitas *Tangibels*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	4

- Dimensi Kualitas *Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	4

- Dimensi Kualitas *Responsive*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	4

- Dimensi Kualitas *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	3

- Dimensi Kualitas *Emphaty*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	4



Lampiran E. Analisis Statistika Deskriptif

Lampiran C5. Output Statistika Deskriptif (Tabel Kontingensi)

- Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin Responden

Tingkat_Kepuasan * Jenis_Kelamin Crosstabulation

Count		Jenis_Kelamin		
		Perempuan	Laki-laki	Total
Tingkat_Kepuasan	Puas	38	5	43
	Tidak Puas	5	0	5
Total		43	5	48

- Tingkat Kepuasan dengan Umur Responden

Tingkat_Kepuasan * Umur Crosstabulation

Count		Umur					Total
		< 20 thn	21-30 thn	31-40 thn	41-50 thn	> 50 thn	
Tingkat_Kepuasan	Puas	0	15	17	7	4	43
	Tidak Puas	2	0	1	1	1	5
Total		2	15	18	8	5	48

- Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat_Kepuasan * Pendidikan_Terakhir Crosstabulation

Count		Pendidikan_Terakhir					Total	
		SD	SMP	SMA	Diploma (DI-DIII)	Sarjana (S1-S3)		
Tingkat_Kepuasan	Puas	2	7	24		3	7	43
	Tidak Puas	1	0	3		0	1	5
Total		3	7	27		3	8	48

- Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan Responden

Tingkat_Kepuasan * Pekerjaan Crosstabulation

Count		Pekerjaan						Total
		Pelajar/ Mahasiswa	Karyawan/ Swasta	Wirausaha	Pensiunan	Ibu Rumah Tangga	Lainnya..	
Tingkat_Kepuasan	Puas	0	14	2	0	26	1	43
	Tidak Puas	2	0	0	1	2	0	5
Total		2	14	2	1	28	1	48

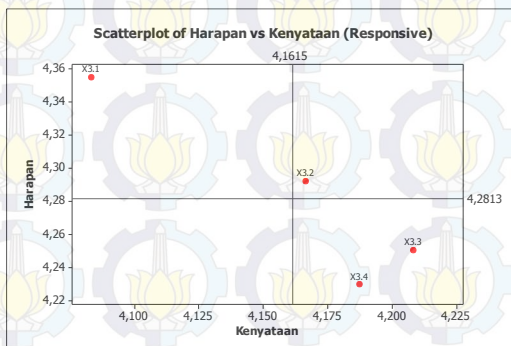
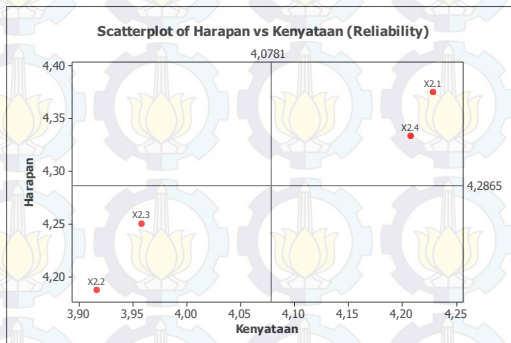
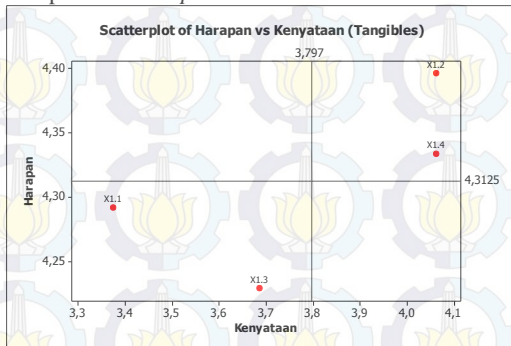
- Tingkat Kepuasan dengan Alasan Responden Menggunakan Fasilitas di Poli Umum

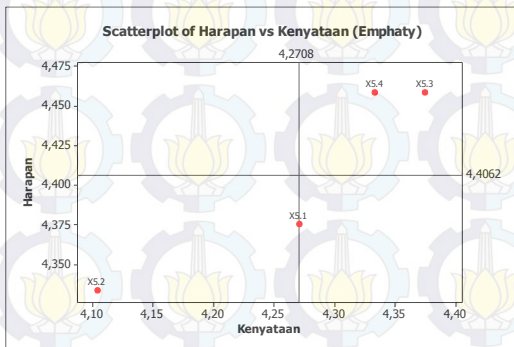
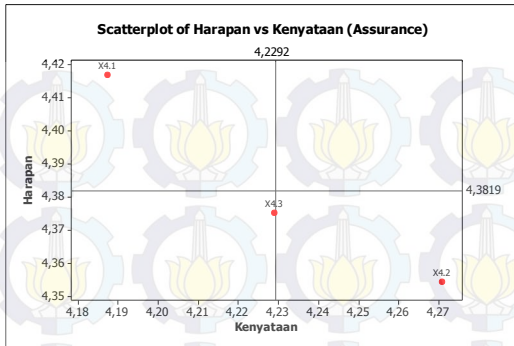
Tingkat_Kepuasan * Alasan Crosstabulation

Count		Alasan			Total
		Dekat rumah	Pelayanan memuaskan	Fasilitas yang tersedia lengkap	
Tingkat_Kepuasan	Puas	21	14	8	43
	Tidak Puas	4	1	0	5
Total		25	15	8	48

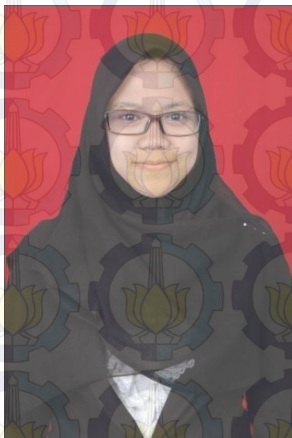
Lampiran F. Analisis Kuadran

Lampiran C6. Output Analisis Kuadran





BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Sidoarjo, 11 Juli 1995 dengan nama lengkap Ida Wahyuning Tyas. Penulis yang biasa akrab dipanggil Tyas ini merupakan anak kedua dari dua bersaudara dengan seorang kakak laki-laki. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Sawotratap II, SMP Negeri 1 Sedati-Juanda, dan SMA Muhammadiyah 1 Taman. Setelah lulus dari SMA Muhammadiyah 1 Taman pada tahun 2013, penulis melanjutkan pendidikan di jenjang Perguruan Tinggi yaitu dengan menempuh pendidikan Diploma III di Jurusan Statistika, FMIPA, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) pada tahun 2013 melalui jalur Seleksi Masuk ITS (SMITS) dan terdaftar dengan NRP 1313 030 042. Apabila terdapat kritik dan saran yang bersifat membangun agar penyusunan laporan Tugas Akhir ini lebih baik, dapat dikirim melalui e-mail penulis idawahyuning11@gmail.com atau dapat menghubungi langsung melalui nomor telfon dari penulis 085748649880. Terima kasih.