



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN
SARANG KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang

oleh
Selamet Nardiyantoro
NIM 7350406502

PERPUSTAKAAN
UNNES

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2011**

SURAT REKOMENDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini, dosen pembimbing skripsi dari mahasiswa:

Nama : Selamat Nardiyantoro

NIM : 7350406502

Jurusan/Prodi : Manajemen/Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang”.

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut telah menyelesaikan skripsi dan siap untuk di ajukan pada sidang ujian skripsi.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Palupiningdyah, M. Si
NIP. 195208041980032001

Drs. Syamsu Hadi, M.Si
NIP. 195212121978031002

Mengetahui,
an. Ketua Jurusan Manajemen
Sekretaris Jurusan Manajemen

Dra. Palupiningdyah, M. Si
NIP. 195208041980032001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi pada :

Hari : Senin

Tanggal : 11 Juli 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Palupiningdyah, M. Si
NIP. 195208041980032001

Drs. Syamsu Hadi, M.Si
NIP. 195212121978031002

Mengetahui,
an. Ketua Jurusan Manajemen
Sekretaris Jurusan Manajemen

Dra. Palupiningdyah, M. Si
NIP. 195208041980032001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Senin

Tanggal : 11 Juli 2011

Penguji Skripsi



PERNYATAAN

Saya menyatakan yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Barang siapa mengerjakan amal salih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan

(QS. An-Nahl : 97)

PERSEMBAHAN :

Atas rahmat dan ridho Allah S.W.T,

Skripsi ini kupersembahkan:

Kepada Ayah & ibuku tercinta, ungkapan rasa hormat dan baktiku.

PERPUSTAKAAN
UNNES

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, serta kemudahan dan kelapangan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang”.

Ucapan terima kasih di sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. S. Martono, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin penelitian untuk penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Sugiharto, M.Si, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
4. Dra. Palupiningdyah, M.Si Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Syamsu Hadi, M.Si, Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Ketut Sudarma, M.M, Dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi saya dan di beri kesempatan untuk mempertanggung jawabkan skripsi.

7. Seluruh staf dan dosen pengajar jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu selama mengikuti perkuliahan.
8. Teman-teman Manajemen 2006 atas bantuan dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala kebaikan Bapak/Ibu dan Rekan-rekan semua mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Semarang, 11 Juli 2011

Penulis

SARI

Selamet Nardiyantoro, 2011. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang”. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Dra. Palupiningdyah, M. Si. II. Drs. Syamsu Hadi, M.Si.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra, Kepuasan Konsumen.

Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang adalah salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan. Usaha pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat di tempuh dengan berbagai cara di antaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan citra. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menjalani rawat inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik *random sampling* dengan rumus *Slovin* dan diperoleh sebanyak 100 pasien. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra (X_3) dan Kepuasan Pasien (Y). Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi, wawancara, kuesioner dan obsevasi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan deskriptif persentase, uji asumsi klasik dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis uji parsial (t) dan uji simultan (f), dan koefisien determinasi.

Hasil analisis regresi data menunjukkan persamaan sebagai berikut $Y = 5,662 + 0,217 X_1 + 0,075 X_2 + 0,166 X_3$. Hasil uji F diperolehde dengan serta p value sebesar 0,000 lebih kecil dari pada 0,05, dan uji t diperoleh taraf signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari pada 0,05 untuk kualitas pelayanan, 0,034 lebih kecil dari pada 0,05 untuk fasilitas dan 0,022 lebih kecil dari pada 0,05 untuk citra. Koefisien determinasi sebesar 0,294, hal ini berarti 29,4% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang, sedangkan sisanya 70,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Simpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 18,49%, fasilitas berpengaruh sebesar 4,62% dan citra berpengaruh sebesar 5,38% terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Secara simultan pengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sebesar 31,5%. Saran yang dapat diberikan adalah Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang supaya tetap menjalankan pelatihan dalam memberikan tata cara pelayanan pasien secara rutin, petugas keamanan menjalankan tugasnya dengan professional, menambah dokter

pada saat terjadi penyakit musiman supaya dokter tidak kwalahan dan pasien tidak lama menunggu saat menjalani perawatan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti dengan variabel yang lain seperti harga dan lokasi yang kiranya dapat mempengaruhi kepuasan pasien.



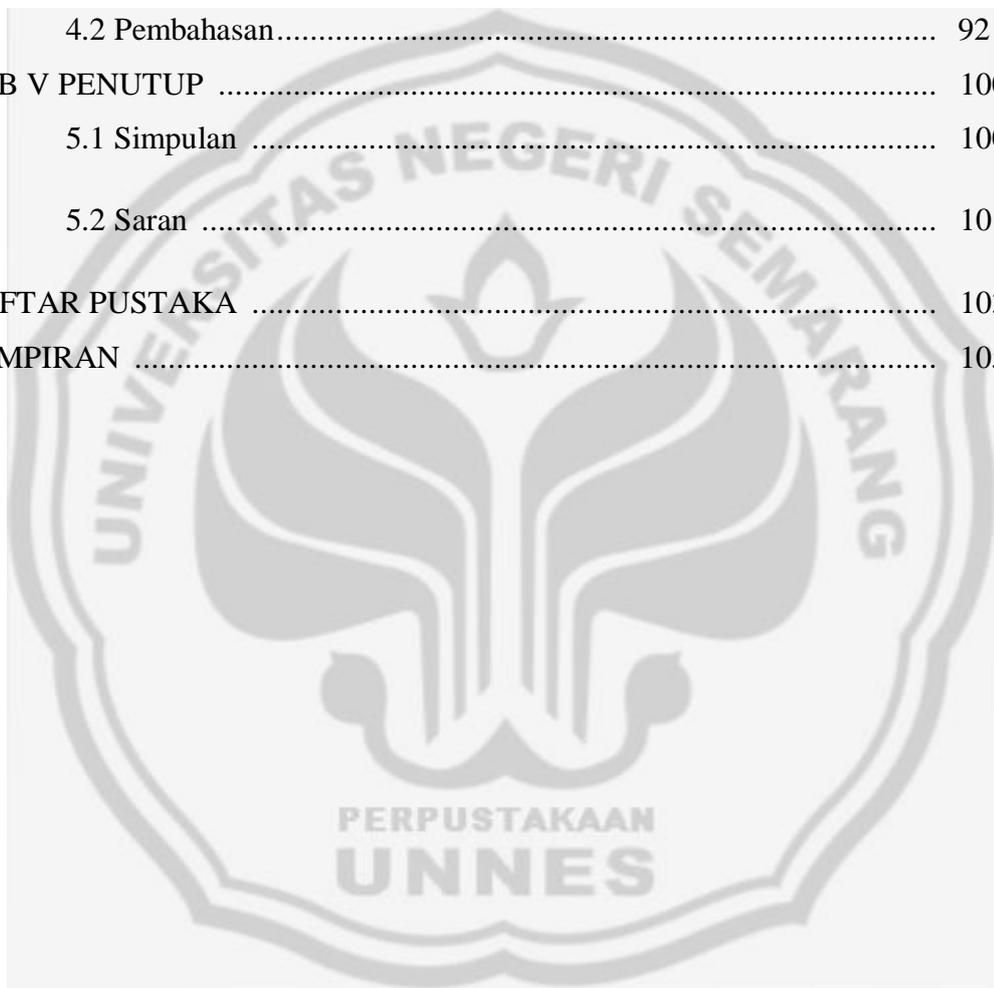
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT REKOMENDASI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pemasaran	13
2.2 Jasa	13

2.2.1	Pengertian Jasa	13
2.2.2	Karakteristik Jasa	14
2.2.3	Tipe Operasi Jasa	15
2.3	Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.4	Fasilitas	19
2.5	Citra	23
2.5.1	Pengertian Citra	23
2.5.2	Manfaat Citra	24
2.5.3	Metode Pengukuran Citra	25
2.6	Kepuasan konsumen	28
2.6.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.6.2	Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	32
2.6.3	Atribut Kepuasan Pelanggan	33
2.7	Penelitian Terdahulu	34
2.8	Kerangka Berfikir	35
2.9	Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Obyek Penelitian	40
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	40

3.2.1 Populasi Penelitian	40
3.2.2 Sampel Penelitian	41
3.3 Sumber dan Jenisr Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Variabel Penelitian	45
3.5.1 Variabel bebas (X)	45
3.5.2 Varabel Terikat (Y)	49
3.6 Analisis Instrumen penelitian	50
3.6.1 Uji Validasi	50
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Deskriptif	54
3.7.2 Uji Asumsi klasik	55
3.7.2.1 Uji Nomalitas	55
3.7.2.2 Uji Multikolonierritas	55
3.7.2.3 Uji Hiteroskedastisitas	56
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	56
3.7.4 Uji Hipotesis	57
3.7.4.1 Uji Parsial	57
3.7.4.2 Uji Signifikan Simultan	57
3.7.5 Koefisien Desterminasi	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59

4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Sarang	59
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif Persentase	64
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	83
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	87
4.1.5 Uji Hipotesis	89
4.1.6 Koefisien Determinasi	92
4.2 Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP	100
5.1 Simpulan	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Pelayanan Jasa dan Fasilitas Kesehatan	8
1.2 Jumlah Pasien rawat Inap Tahun 2009 dan Tahun 2010	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	35
3.1 Populasi Pasien Rawat Inap	41
3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	52
3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Citra	52
3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	53
3.6 Hasil Uji Realibilitas	54
4.1 Jumlah Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2 Jumlah Respoden Berdasarkan Usia.....	63
4.3 Jumlah Respoden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.5 Deskripsi Bukti Langsung.....	66
4.6 Deskripsi Keandalan.....	67
4.7 Deskripsi Daya Tanggap.....	68
4.8 Deskripsi Jaminan	68
4.9 Deskripsi Empati	69
4.10 Deskripsi Variabel Fasilitas	70
4.11 Deskripsi Bangunan.....	71
4.12 Deskripsi Peralatan	72

4.13	Deskripsi Daya	73
4.14	Deskripsi Komunikasi	74
4.15	Deskripsi Keamanan	75
4.16	Deskripsi Variabel Citra	75
4.17	Deskripsi Tanggung Jawab	76
4.18	Deskripsi Inovasi	77
4.19	Deskripsi Kualitas Manajemen	78
4.20	Deskripsi Kepercayaan Masyarakat	79
4.21	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	80
4.22	Deskripsi Kesesuaian Harapan	81
4.23	Deskripsi Kemudahan dalam Memperoleh	82
4.24	Deskripsi Kesiapan untuk Merekomendasikan	82
4.25	Uji Normalitas	83
4.26	Uji Multikolinearitas	86
4.27	Analisis Regresi Linear Berganda	88
4.28	Uji Parsial (t)	89
4.29	Uji Simultan (f)	91
4.30	Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2 Kerangka Berpikir	38
4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sarang	61
4.2 Grafik Normalitas	84
4.3 Normal P-P Plot dengan Variabel Terikat Kepuasan Pasien.....	85
4.3 <i>Scatterplot</i> dengan Variabel Terikat Kredit Kepuasan Pasien	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Surat ijin penelitian	105
2 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	106
3 Kuesioner Penelitian.....	107
4 Tabulasi Validitas dan Reliabilitas	115
5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	119
6 Tabulasi Hasil Penelitian.....	125
7 Tabel Frekuensi Penelitian	137
8 Hasil Pengujian Penelitian.....	147



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Persaingan yang makin tinggi membuat antar perusahaan berlomba-lomba menduduki tingkat teratas di benak konsumen. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan dari pesaingnya (Kotler, 2000:54). Berbagai strategi pemasaran di terapkan agar dapat meraih kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan. Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur tidak berwujud dan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik (Payne, 2000:8).

Perkembangan sektor jasa dewasa ini mengalami peningkatan. Hal ini terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti jasa travel, penginapan, restoran, hiburan, komunikasi, pariwisata dan kesehatan. Industri jasa tersebut adalah industri jasa yang banyak di konsumsi dan dimiliki yang berpengaruh sangat besar atas perkembangan ekonomi (Lupiyoadi, 2006:2)

Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang jasa kesehatan, dimana produk utama jasa kesehatan adalah pelayanan perawatan orang sakit (Mauludin, 2001:38). Pengaruh ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi telah meningkat kesadaran dan tuntunan masyarakat akan pelayanan yang baik .Maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan dibidang sarana dan prasarana yang modern dan menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2000: 54). Layanan konsumen (*costumer service*) pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai hasil dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan (Lupiyoadi, 2006:76). Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu dengan membandingkan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas (Lupiyoadi, 2006:181). Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Tjiptono, 2000:54).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas, proses dan output yang kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono, 2000:235). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh pelanggan tidaklah mudah. Zeithmal, et al dalam Tjiptono, (2008 : 28) menyatakan bahwa penentuan kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sebagian besar kualitas pelayanan jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara pelanggan dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut agar dapat mendapatkan servis yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka harapkan.

Selain kualitas pelayanan faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen, karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. Sumayang (2003:124) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Salah satu indikator yang mengenai fasilitas fisik baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain: kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas

yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan dan kelengkapan alat yang digunakan. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa yang diminta pelanggan (Tjiptono, 2000:43).

Selain faktor kualitas pelayanan dan fasilitas, faktor citra adalah faktor yang juga perlu diperhatikan dalam jasa kesehatan. Citra dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, citra merupakan keseluruhan persepsi terhadap produk atau merek yang berbentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu (Sutisna, 2003:83). Seorang konsumen dalam membeli sebuah produk atau jasa akan mempertimbangkan citra produk atau jasa tersebut. Citra yang baik dari perusahaan memunculkan loyalitas terhadap pelanggan dan akan memunculkan kepuasan pelanggan, citra perusahaan yang baik juga dapat memberikan banyak keuntungan perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek dan produk dan jasanya lebih bisa diterima pelanggan dari pada perusahaan pesaing yang mempunyai citra yang buruk. Persepsi pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa citra yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004:61)

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler (2000:52) tingkat perasaan senang seseorang setelah membandingkan kinerja (jasa) yang diterima dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang amat penting dalam hal penyelenggaraan pelayanan jasa, karena seseorang mempunyai hak untuk memilih dan menggunakan pelayanan jasa yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan konsumen atas kualitas pelayanan jasa yang telah ditawarkan produsen jasa (Nirwana, 2004:32). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, citra yang baik tentunya dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dengan harapan hasil penjualan yang semakin meningkat.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang merasakan perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler, 2000:24). Pelanggan akan merasa puas apabila yang dialami dan dirasakannya sesuai atau bahkan melebihi harapannya, sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas apabila yang dialami dan dirasakannya tidak sesuai atau lebih rendah dari harapannya (Tjiptono, 2000:356-357). Jika melihat teori tentang kepuasan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan saja tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan sebagai konsumen. Jika kinerja produk kurang dari harapannya maka pelanggannya akan kecewa, jika kinerjanya sepadan dengan harapan maka pelanggan merasa sangat puas atau sangat senang (Kotler dan Armstrong, 2001:289).

Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan, fasilitas dan citra dicerminkan sebagai

pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan puskesmas. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Untuk mempengaruhi kepuasan konsumen atau pasien yang sesuai dengan harapan, puskesmas dapat menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan konsumen atau pasien.

Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang diterima pasien kurang memenuhi harapan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengguna jasa kesehatan menyatakan keluhan tentang salah satu keterlambatan pegawai puskesmas, keterlambatan makanan, obat-obatan yang tidak lengkap dan kurangnya respon staf medis dan non medis terhadap kebutuhan pasien. Dengan inilah yang dapat menyebabkan munculnya citra kurang baik terhadap puskesmas. Oleh sebab itu diperlukan usaha-usaha untuk dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan, untuk itu puskesmas harus memperhatikan mutu layanan sehingga terus mampu bersaing dalam mempertahankan eksistensinya.

Tercapainya kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh berbagai pihak untuk mencapai cita-cita yang diinginkan Puskesmas. Dalam hal ini kerja sama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting. Kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang baik tidak cukup dicapai tetapi juga dipelihara dan dipertahankan. Karena itu, mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Mutu pelayanan puskesmas dapat di ukur dari berbagai komponen baik yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan yang diberikan.

Beberapa komponen yang dijadikan sebagai standar minimal pelayanan jasa dalam menangani pelanggan yang digunakan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang yaitu pertama, Struktur yang terdiri dari empat indikator yaitu (a) Fasilitas medis meliputi UGD 24 jam, ICU, rawat inap, mobil ambulan 24 jam, administrasi. (b) Pelayanan medis meliputi *Medical check up*, dokter umum, dokter gigi, kebidanan. (c) Saranan penunjang meliputi farmasi 24 jam. (d) Bangunann meliputi tempat tidur pasien minimal enam kamar, lahan parkir umum dan memadai, kantin tempat ibadah, mudah di akses. Kedua, Proses yang terdiri dari tujuh indikator yaitu (a) Kepedulian meliputi bersedia mendengar keluhan pelanggan, secara spontan memberikan bantuan pada pasien. (b) Perhatian meliputi perhatian terhadap setiap pasien, menghafal nama-nama pasien. (c) Cermat meliputi memberikan pelayanan yang sempurna, ketrampilan dalam menangani atau mengatasi keluhan. (d) Friendly meliputi sopan, ramah tamah, memberikan kesan baik dengan senyuman, keakraban. (e) Kesedian meliputi membantu meliputi kesedian staf untuk memberikan pertolongan dalam kondisi apapun, penanganan keluhan dengan segera. (f) Tanggung jawab yaitu dapat dipercaya, pendiagnosisan yang tepat. (g) Bijaksana meliputi pelayanan tepat waktu, mampu memecahkan masalah dengan baik, perlakuan yang sama terhadap pelanggan. Ketiga, Output yang terdiri dari dua indikator yaitu (a) Fisiologis, meliputi kesembuhan, pengurangan rasa sakit. (b) Psikologis, meliputi

pasien nyaman, pasien senang setelah perawatan. keempat Outcome yang terdiri dari satu indikator yaitu kepuasan pelanggan, meliputi tidak ada keluhan dari pelanggan, pelanggan merasa puas setelah menjalani perawatan.

Berdasarkan komponen yang dijadikan standar minimal pelayanan jasa kesehatan, Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang telah melakukan usaha pembenahan antara lain peningkatan sarana dan prasarana seperti perluasan area parkir, peramajaan tempat tidur baru pasien rawat inap, memberikan pembinaan tenaga perawat dan tenaga medis, merekrut tenaga kesehatan yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berikut tabel pelayanan jasa yang ada di Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang :

Tabel 1.1 Pelayanan Jasa dan Fasilitas Kesehatan

Pelayanan Jasa dan Fasilitas Kesehatan	Jumlah
Dokter	3 orang
Bidan	4 orang
Perawat	13 orang
Pramusaji	1 orang
Cleaning servis	2 orang
Adminitrasi	4 orang
Farmasi	1 orang
Kamar Pasien	19 kamar
Kamar ICU	1 kamar
Ambulan	1 buah

SumberData: Puskesmas Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang tahun 2010.

Pembenahan terhadap Puskesmas dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat agar kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan terpenuhi. Pada pertengahan bulan pengguna jasa rawat inap Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang ada penurunan karena banyaknya

konsumen yang lebih memilih pelayanan jasa sejenis dari klinik kesehatan lain.

Berikut tabel data jumlah pasien rawat inap pada tahun 2009-2010 :

**Tabel 1.2 Jumlah Pasien Rawat Inap Puskesmas di Kecamatan Sarang
Kabupaten Rembang tahun 2009-2010**

Bulan	Jumlah pasien tahun 2009	Bed Occupancy Rate (BOR) tahun 2009	Jumlah Pasien tahun 2010	Bed Occupancy Rate (BOR) tahun 2010
Januari	169	71,1%	160	68,1%
Februari	125	58,5%	185	92,5%
Maret	145	56,7%	196	89,6%
April	121	47,5%	134	58,2%
Mei	154	67,1%	159	70,8%
Juni	148	57,0%	171	79,8%
Juli	102	39,7%	167	76,1%
Agustus	152	63,5%	107	42,7%
September	110	41,2%	114	50,7%
Oktober	123	53,9%	127	57,6%
November	148	62,6%	118	57,7%
Desember	177	74,4%	126	55,5%

SumberData: Puskesmas Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang tahun 2010

Dengan melihat tabel jumlah pasien maka diketahui terdapat jumlah pasien rawat inap di Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang mengalami fluktuasi terlihat pada bulan pertengahan pada bulan Juli tahun 2009 dan bulan Agustus tahun 2010 mengalami penurunan yang signifikan dan terlihat pada bulan Desember 2009 dan bulan Februari tahun 2010 terjadi peningkatan jumlah pasien dikarenakan pada bulan Desember dan bulan Februari musim hujan yang

menimbulkan penyakit musiman seperti Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA), diare, dan mulai mewaspadaai datangnya penyakit demam berdarah. Penyakit itu biasanya menyebar sebelum dan sesudah musim hujan. Berdasarkan standar indikator untuk *Bed Occupancy Rate* (BOR) adalah 60-80% sudah bisa dikatakan ideal, dari keterangan data BOR Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang telah memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien jika pasien memilih ke puskesmas lain dikarenakan karena pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan belum adanya kepercayaan dari pasien kepada puskesmas dalam memberikan pelayanannya, oleh karena itu dengan melakukan peningkatan pelayanan diseluruh aspek pelayanan guna untuk mencapai kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul:” **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang** “

2.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang ?

2. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang ?
3. Adakah pengaruh citra terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang ?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang ?

3.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.
3. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh citra terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.
4. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

4.1 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu bentuk penerapan berbagai ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan, dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembandingan untuk penelitian-penelitian sejenis lainnya.

b. Bagi peneliti lain

Bagi penelitian lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi untuk mengadakan penelitian lebih mendalam dalam bidang ini.

c. Bagi civitas akademika

Untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran bagi perkembangan kajian ilmu untuk masa-masa yang akan datang dan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak Puskesmas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi terhadap kebijakan dan pengelolaan Puskesmas agar menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu proses sosial manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang dibutuhkan serta diinginkan dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai dengan orang lain atau satu sama lain (Kotler, 2001:5). Sedangkan oleh Swasta (2003:179) pemasaran merupakan sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pemasaran dilakukan bukan semata-mata untuk menjual produk atau jasa tetapi untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.2 Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Kotler dalam Tjiptono (2000:6) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya: kenyamanan, hiburan, kesenangan dan kesehatan) konsumen (Zethml dan Bitner dalam Lupiyoadi, 2006: 6).

Dari definisi jasa diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa merupakan pemasaran yang bersifat *intangible* atau tidak dapat dirasakan secara fisik, dalam artian tidak dapat disentuh seperti produk nyata dimana proses produksi dan konsumsi jasa dilakukan secara bersamaan.

2.2.2 Karakteristik jasa

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang (Tjiptono, 2000:15-18). Keempat karakteristik tersebut meliputi:

1. *Intangibility*

Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep intangible pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami

c. secara rohaniah.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized *output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian apabila jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

2.2.3 Tipe Operasi Jasa

Tjiptono (2000:31) menjelaskan bahwa dalam sistem jasa terdapat empat tipe operasi yang banyak dijumpai yaitu:

1. Proyek

Dalam tipe ini, ada sejumlah aktivitas yang saling terkait dan didefinisikan dengan jelas, serta diselesaikan dengan tahap-tahap tertentu. Umumnya aktivitas-aktivitas tersebut dikerjakan dalam jangka waktu relatif lama dan volumenya kecil/sedikit. Apabila semua aktivitas tersebut telah selesai, maka dengan sendirinya proyek yang bersangkutan juga rampung. Beberapa jasa profesional yang menangani banyak proyek antara lain arsitek, konsultan, pengacara, akuntan dan dokter.

2. Batch (*job shop*)

Dalam operasi *job shop*, jasa disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu faktor terpenting dalam tipe ini adalah kemampuan untuk melaksanakan berbagai kombinasi dan tahapan/rangkaian aktivitas yang berbeda bagi setiap konsumen. Dengan kata lain, fleksibilitas merupakan faktor yang dominan. Contohnya jasa catering, perawatan medis (kesehatan), dan bengkel (reparasi sepeda motor dan mobil)

3. Lini (*flow shop*)

Tipe ini berhubungan dengan penyampaian jasa yang telah distandarisasi, sehingga rangkaian operasi yang dilakukan relatif sama (seperti aliran perakitan/*assembling*). Aliran proses yang dilakukan mirip dengan suatu garis, karena itu sering disebut tipe lini/garis. Contoh jasa yang termasuk dalam kategori ini antara lain pencucian sepeda motor dan mobil,

registrasi atau pendaftaran ulang di berbagai perguruan tinggi, pemeriksaan kesehatan, dan perpanjangan STNK dan SIM.

4. Proses berkesinambungan (*ongoing process*)

Kepolisian dan Barisan Pencegah Kebakaran merupakan contoh jasa yang termasuk dalam tipe proses berkesinambungan (beroperasi 24 jam).

2.3 Kualitas Pelayanan Jasa

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan David dalam Mauludin (2001:39) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Kualitas (mutu) menurut ISO dalam Lupiyoadi (2006 : 175), kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Tjiptono (2004: 59) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan

Berdasarkan ketiga pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap

suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2000:10). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan jasa

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competensi*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memenuhi keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu peroperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.4 Fasilitas

Menurut Tjiptono (2000:39) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan

bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian (Nirwana, 2004:47).

Sumayang (2003: 124) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
- c. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah *familier* bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.
- d. Kelengkapan alat yang digunakan adalah alat yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasinya.

Adapun fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk

memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan (Sabarguna, 2005:75), antara lain:

1. Bangunan

Bangunan mempunyai berbagai fungsi yang kompleks dan mempunyai variabel tempat dan sifat yang cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku diberbagai tempat. Pengelompokan juga akan disesuaikan dengan sifat ini seperti:

- a. Pelayanan medis, seperti kamar operasi, kamar bersalin poliklinik.
- b. Akomodasi rawat inap, ruang tunggu
- c. Pendukung seperti selasar, parker, gas.

2. Peralatan

Peralatan juga sangat bervariasi, maka akan di ambil secara global yang relatif penting untuk diperhitungkan yaitu:

- a. Peralatan medis
- b. Peralatan non medis
- c. Peralatan elektronik

d. Komputer

e. Mebeler

Peralatan dengan variasi yang besar dari jenis dan harga perlu secara bijak dicermati, walaupun tetap terus secara selektif memilih prioritas yang penting, terutama alat yang dibeli atau *leasing*.

3. Daya

Daya atau energi sangat terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan. Banyak segi tergantung pada listrik, gangguan daya ini akan mempengaruhi mati hidup dikamar operasi bedah *ICU*.

4. Komunikasi

Di era global komunikasi merupakan sarana yang penting dan sering kali menentukan maju mundur jasa kesehatan, kalau tidak citra buruk, dimata masyarakat sering kali efek buruk komunikasi tidak segera terasa, tetapi secara lambat akan terasa sudah sangat buruk, yang minimal akan tertinggal oleh pesaing. Komunikasi yang penting adalah:

- a. Telepon
- b. *Faximile*
- c. *Mobile phone*
- d. Parger

e. Pesawat 2 meter

f. Internet

5. Keamanan

Keamanan tidak hanya sekedar adanya satpam, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas, kaitan segi keamanan yang penting diperhatikan adalah:

- a. Pencegahan kesemrawutan, seperti pengaturan parkir, antrian
- b. Pencegahan pencarian yaitu pada saat pasien datang atau sedang perawatan.
- c. Pencegahan penipuan, perampokan oleh pengunjung atau pura-pura petugas.

2.5 Citra

2.5.1 Pengertian Citra

Citra merupakan keseluruhan persepsi produk atau merek yang dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu (Sutisna, 2003:83). Sedangkan Kotler (2000:83) mendefinisikan citra produk adalah jumlah dari gambaran, kesan dan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek.

Menurut Irawan (2005:2) citra perusahaan melekat dalam memori *stakeholders* yang berhubungan dengan perusahaan yang memproduksi barang atau penyedia jasa.

Dari beberapa definisi dapat disimpulkan citra perusahaan adalah keseluruhan asosiasi yang melekat pada perusahaan dan merupakan persepsi masyarakat yang merupakan aset penting bagi perusahaan.

2.5.2 Manfaat Citra

Citra yang baik suatu produk atau jasa merupakan aset terpenting karena citra mempunyai dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi dalam berbagai hal, menurut Irawan (2005:1) ada tujuh manfaat yang diperoleh dari citra perusahaan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dengan citra yang baik, biasanya mampu menarik orang yang berkualitas dalam jangka panjang perusahaan dengan kualitas sumber daya yang baik tentu akan memiliki daya saing yang tinggi.
2. Mereka yang memperoleh kesempatan bisnis yang jauh lebih besar dari perusahaan dengan citra yang buruk. Para vendor, biasanya akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada perusahaan dengan citra yang baik.
3. Persentase kesuksesan produk atau pelayanan jasa baru diluncurkan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan dengan citra dibawah rata-rata industri.

4. Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien. Perusahaan dengan citra yang baik iklan, promosi dan aktivitas komunikasi lainnya akan lebih efisien.
5. Para investor akan lebih percaya dan akhirnya akan berpengaruh harga saham terutama bagi perusahaan yang sudah *go publik*.
6. Loyalitas pelanggan akan meningkat dan mereka relatif tidak sensitif terhadap harga.
7. Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.

2.5.3 Metode Pengukuran Citra

Menurut Zimmer dan Golden (dalam Simamora, 2001:124) dalam mengukur citra ada dua pendekatan, yaitu:

1. Merefleksikan citra di bentuk konsumen menurut mereka sendiri, ini disebut pendekatan tidak berstruktur (*unstructured approach*) karena memang pelanggan bebas menjelaskan suatu obyek dibenak mereka.
2. Peneliti menyajikan dimensi yang jelas kemudian responden merespon terhadap dimensi dimensi yang ditanyakan itu, atau pendekatan berstruktur (*structured approach*).

Insonesia's Most Admired Companies (IMAC) dalam Handi (2005:43) terdapat indikator dalam penelitian pengukuran citra. Indikator-indikator tersebut dikelompokkan menjadi empat dimensi, yaitu:

1. Dimensi *quality* perhatian tinggi terhadap konsumen produk atau jasa berkualitas tinggi, kepercayaan dan inovatif.

2. Dimensi *performance* yaitu perusahaan yang memiliki peluang untuk tumbuh dan berkembang dan perusahaan yang dikelola dengan baik.
3. Dimensi *responsibility* yaitu perusahaan yang peduli terhadap lingkungan dan perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial.
4. Dimensi *atrativeness* yaitu perusahaan merupakan tempat kerja idaman dan perusahaan karyawan yang berkualitas.

Setelah perusahaan berusaha membentuk citra yang positif, perusahaan dapat mengukur citra tersebut Fortune dalam Handi (2003:2) melakukan penelitian tentang citra dengan membatasi pada empat indikator, yaitu:

1. Tanggung jawab sosial

Tanggung jawab sosial adalah perilaku yang merupakan reaksi terhadap norma-norma nilai nilai dan harapan harapan yang di selenggarakan masyarakat yang berlaku sekarang. Tanggung jawab perusahaan dapat juga dikatakan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada lingkungan eksternal perusahaan, misalnya pada masyarakat sekitar perusahaan. Perusahaan memberi kompensasi atas keberadaan perusahaan tersebut. Ciri-ciri perusahaan yang tanggap sosial meliputi penerimaan terhadap tuntutan masyarakat, keamanan untuk bertindak bagi masyarakat, antisipasi kebutuhan masyarakat yang bergerak kearah pemuasan masyarakat, mengkomunikasikan dengan pemerintah berkenaan dengan peraturan yang ada. antisipasi yang diinginkan masyarakat.

Perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial adalah perusahaan yang selain bertujuan mendapatkan laba juga memiliki kepedulian sosial kepada masyarakat. Perusahaan ikut memikul tanggung jawab sosial untuk membantu masyarakat sehingga keberadaan perusahaan tersebut dapat membawa manfaat juga kepada masyarakat pada umumnya.

2. Inovasi

Inovasi bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Inovasi merupakan ciri utama dari perusahaan yang berkinerja tinggi. Keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk menyerap dan mengevaluasi informasi lingkungan eksternal dan mengimplementasikan dalam kemampuan teknis perusahaan. Tiga tipe aktivitas perusahaan meliputi penemuan, tindakan menciptakan atau mengembangkan suatu produk atau jasa, inovasi, proses penciptaan produk atau jasa dari penemuan, peniruan, penggunaan suatu inovasi. Suatu perusahaan serupa biasanya mengarah pada standarisasi produk atau jasa.

Dalam pengukuran dan pembentukan citra, inovasi yang dimaksud adalah inovasi yang dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan meningkatkan pelayanan selanjutnya mewujudkan kepuasan.

3. Kualitas manajemen

Suatu manajemen yang baik harus dapat membuat keputusan yang tepat untuk perusahaan yang di ambil akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dimata masyarakat. Manajemen yang berkualitas dari suatu perusahaan adalah suatu manajemen yang dapat menerapkan fungsi manajemen dengan baik.

Kualitas manajemen dalam pengukuran dan pembentukan citra yaitu manajemen yang menjalankan perusahaan dengan baik dan berusaha meningkatkan citra perusahaan dengan kebijakan kebijakan yang baik bagi perusahaan dan pelanggan.

4. Kepercayaan masyarakat

Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi masyarakat dengan perusahaan tersebut. Kepercayaan masyarakat dapat terbentuk setelah melihat kinerja dari perusahaan sehingga masyarakat menyakini perusahaan akan dapat mempengaruhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

Citra perusahaan merupakan persepsi dan kesan dari masyarakat terhadap suatu perusahaan. Jenis-jenis citra antara lain citra bayangan, citra yang berlaku, citra harapan, citra perusahaan dan citra majemuk. Pembentukan citra positif di masyarakat antara lain dengan tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen serta dapat membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini yang jadikan indikator dari variabel citra dalam penelitian ini karena indikator tersebut jika diterapkan dianggap dapat mendorong terjadinya kepuasan pelanggan.

2.6 Kepuasan Konsumen

2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

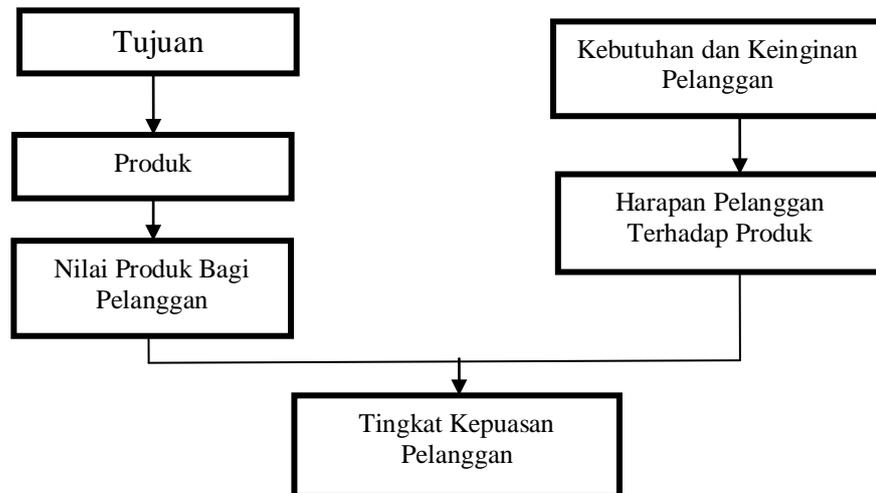
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2000:177).

Day Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2002:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel, dalam Tjiptono (2000:146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari beberapa definisi tentang kepuasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan selisih antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan atas kinerja yang diharapkan, dimana kinerja (hasil yang diterima) lebih besar dari apa yang diharapkan.

Berikut adalah gambar konsep kepuasan pelanggan dan penjelasannya, menurut Tjiptono (2008:25).

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Tjiptono (2008:25)

Konsep kepuasan di atas dapat di terangkan bahwa tujuan dari perusahaan adalah memperoleh laba melalui produksi atau jasa yang ditawarkan. Produk atau jasa yang di hasilkan perusahaan nantinya memiliki nilai bagi konsumen. Di sisi lain konsumen memiliki kebutuhan dan keinginan mendatangkan harapan terhadap produk atau jasa yang di tawarkan perusahaan. Kesesuaian antara kinerja perusahaan dan hasil produksi atau jasa dapat menciptakan kepuasan konsumen.

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan (Tjiptono, 2002: 44), yaitu:

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut
- d. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan
- e. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan memuaskan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2000: 161):

1. Strategi *Relationship marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

2. Strategi *Superior Customer Service*

Dalam strategi ini, perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Namun untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih.

3. Strategi *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

4. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Strategi melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan secara berkesinambungan, sistem penilaian kinerja, penghargaan, dan promosi

karyawan didasarkan pada kontribusi mereka, memberdayakan karyawan sehingga mereka dapat mengambil keputusan tertentu yang berkaitan dengan tugasnya.

5. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen puas.

6. Strategi *Quality Function Deployment*

Praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. Penanganan keluhan pelanggan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan pelanggan abadi.

2.6.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Bilson Simamora (2001:156-158) ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang strategis,

menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing dan menyampaikan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian tersebut.

3. Survei Kepuasan Konsumen

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan banyak dilakukan melalui metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik, perusahaan berusaha menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli atau yang beralih pemasok.

Maka berdasarkan berbagai penjelasan tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah produk, harga, pelayanan.

2.6.3 Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan

Menurut Wawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2002:101) dan pembentuk kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Penerapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan produsen yang di andalkan, sehingga suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen.

2. Kemudahan dalam Memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan produsen mudah diperoleh oleh calon pembeli.

3. Kesiapan untuk Merekomendasikan

Dalam kasus produk atau jasa yang pembelian ulangnya relatif lama kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa terhadap teman atau keluarganya menjadi ukuran yang sangat penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

2.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, citra dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, dengan demikian penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda, lokasi obyek penelitian berbeda dan tahun yang

berbeda dan tahun yang berbeda juga. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, citra dan kepuasan konsumen :

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dr.D.Selean O.aykac, Aydm, Doc.Dr.Metin Ates, Dr.Ayse tansel Cetin (http://ssrn.com . 2009)	<i>Effect Service Quality On Customer Satisfaction and Customer Layolity : Marmara University Hospital,</i>	Devenden. Kualitas Pelayanan Independen. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	Teknik Analisis Data: Analisis Regresi Linier	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan
2	Apisit Chattananon, Meredith Lawley, Jirasek Trimetsoontorn, Numchai Supparerkchaisa kul Lackana Leelayout Hayothin (www.emeraldinsight.com . 2007)	<i>Building Corporate Image Through Societal Marketing Programs, Thailand</i>	Devenden. Sikap Konsumen Independen. Citra Perusahaan	Teknik Analisis data: Persamaan Struktural	Sikap Konsumen Berpengaruh Terhadap Citra Perusahaan

3	<i>Robert D. Wilton, Ph.D</i> (www.Search.proquest.com. 2003)	<i>Poverty and Mental Health: A Qualitative Study of Residential Care Facility Tenants, Canada</i>	Devenden. Fasilitas Independen. Kepuasan Konsumen	Teknik Analisis Regresi berganda	Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen
---	--	--	--	----------------------------------	--

2.8 Kerangka Berpikir

Perusahaan yang merespon pelanggan adalah perusahaan yang tahu keinginan konsumen. Tujuan utama perusahaan adalah tercapainya kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan. Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari profitabilitas jangka panjang. Konsumen yang puas dengan hasil kerja perusahaan akan menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen dapat tercipta dengan adanya pelayanan yang berkualitas, fasilitas pendukung yang memadai dan citra yang baik. Setelah membeli atau memakai jasa, konsumen melakukan evaluasi jasa tersebut antara yang di inginkan dengan kinerja yang dirasakan yaitu pelayanan secara keseluruhan. Hal ini selanjutnya menghasilkan suatu sikap berupa kepuasan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sikap puas atau tidak puas ini mempengaruhi minat atau tujuan membeli kembali. Minat atau tujuan membeli akhirnya akan mempengaruhi output berupa keputusan membeli kembali jasa tersebut atau menggunakan kembali jasa tersebut.

Memberikan pelayanan yang berkualitas, fasilitas pendukung yang memadai dan citra yang baik terutama yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. pelayanan yang berkualitas, fasilitas pendukung yang memadai dan citra yang baik akan menciptakan suatu persepsi terhadap konsumen dimana konsumen dapat mengambil keputusan dalam menggunakan sebuah jasa. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh baik dapat diwujudkan lima indikator yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*resposivenes*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Lupiyoadi, 2006:183). Sedangkan fasilitas mempunyai daya fisik yang harus ada sebelum jasa dapat di tawarkan kepada konsumen. Sesuai yang dikemukakan Sabarguna (2005:75) fasilitas dapat di ukur beberapa indikator yaitu bangunan, peralatan, daya, komunikasi dan keamanan.

Tingkat kualitas dan fasilitas akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya, selanjutnya akan membentuk citra positif pada perusahaan. Indikator citra yang dapat mendorong terjadinya kepuasan pelanggan antara lain tanggung jawab sosial, peralatan, daya, komunikasi, keamanan (Handi, 2003:2). Dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang baik tentunya akan merasakan kepuasan yang dirasakan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat di ukur beberapa indikator yaitu konfirmasi harapan, minat pembelian ulang dan kesediaan untuk merekomendasikan (Tjiptono, 2001:101).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran dibuat untuk memudahkan suatu penelitian, kerangka pikir penelitian menggambarkan hubungan dari variabel bebas dalam hal ini kualitas pelayanan, fasilitas dan citra terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:





Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

2.9 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi, 2006:71). Adapun hipotesis yang digunakan adalah :

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. H_2 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. H_3 : Citra berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
4. H_4 : Kualitas pelayanan, fasilitas dan citra berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah obyek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti (Suharsimi, 2006:122). Adapun yang menjadi obyek dari penelitian dalam skripsi ini yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian (Arikunto, 2006:130). Sedangkan Sudjana (2002:131) menyatakan populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah menjalani rawat inap Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

**Tabel 3.1 Populasi Pasien Rawat Inap Puskesmas di Kecamatan Sarang
Kabupaten Rembang**

Bulan	Jumlah pasien Tahun 2009-2010	Bulan	Jumlah pasien Tahun 2009-2010	Bulan	Jumlah pasien Tahun 2009-2010	Bulan	Jumlah pasien Tahun 2009-2010
Januari	329	April	255	Juli	269	Oktober	250
Februari	310	Mei	313	Agustus	259	November	266
Maret	341	Juni	319	September	224	Desember	303

SumberData: Puskesmas Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang, tahun 2010.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi, 2006:131 Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* yaitu pengambilan sampel dimana anggota populasi mempunyai peluang yang sama sebagai sampel penelitian (Arikunto, 2006:111). Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2002:146) sebagai berikut :

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

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

Moe : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditelorir atau diinginnkan sebesar 10%.

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa jumlah pasien yang datang dalam kurun waktu tahun 2009-2010 sebanyak 3438 orang. Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah :

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

$$n = \frac{3438}{1 + 3438(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3438}{35,38}$$

$n = 97,174$ dibulatkan menjadi 100 responden.

Berdasarkan perhitungan di atas, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi yang diambil adalah pasien yang pernah menjalani rawat inap Puskesmas di Kecamatan Kabupaten Rembang. Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung dari rumah ke rumah di wilayah Kecamatan Sarang sebanyak 23 desa selama satu bulan.

Arikunto (2006:134) menyatakan bahwa, untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat di ambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung setidaknya-tidaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti di lihat dari waktu, tenaga, dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya risiko yang di tanggung oleh peneliti.

3.3 Sumber Data

3.1.1 Data primer

Data primer yang dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap kuesioner variabel kualitas pelayanan, fasilitas, citra dan kepuasan pasien.

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah seperti sejarah puskesmas, visi, misi, tugas serta organisasi pada puskesmas.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan antara lain :

a. Metode dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:231), dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.

Dalam hal ini metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui jumlah pasien rawat. Data-data ini didapat dari *file* Manajer Operasional.

b. Metode wawancara

Metode wawancara menurut Umar (2002:169) adalah suatu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga tidak langsung.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pihak manajemen Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang untuk memperoleh data mengenai gambaran umum tentang perusahaan, data pasien, dan gambaran prospek puskesmas.

c. Metode angket (kuesioner)

Menurut Umar (2002:167), menyebutkan bahwa kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas pelayanan jasa, fasilitas, citra dan kepuasan pasien. Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda dimana setiap item soal disediakan empat pilihan jawaban. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan menggunakan skala *Likert*. Penentuan skor dari jawaban responden adalah sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden (Sangat Setuju) diberi nilai 4
- 2) Jawaban responden (Setuju) diberi nilai 3
- 3) Jawaban responden (Tidak setuju) diberi nilai 2
- 4) Jawaban responden (Sangat Tidak Setuju) diberi nilai 1

(Arikunto, 2006:151)

d. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuesioner yang telah disebar ke para responden (Umar, 2002:169). Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati kegiatan-kegiatan para karyawan dan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono 1997 dalam Umar (2002:128), variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok obyek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut dan yang menjadi variabel penelitian ini adalah :

3.5.1 Variabel Bebas (X)

Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat (Umar, 2002:129).

a. Variabel X_1 , yaitu Kualitas Pelayanan Jasa

Dalam penelitian ini yang dimaksud kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang terhadap pasien. Adapun indikator kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182), yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangible*), merupakan salah satu aspek jasa kesehatan yang mudah terlihat oleh konsumen. Indikator dari subvariabel bukti langsung

(*tangible*) :

- a. Fasilitas fisik (kamar pasien, lokasi strategis, ruang tunggu dan tempat parkir).
 - b. Penampilan karyawan.
 - c. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator subvariabel keandalan (*reliability*) :
 - a. Ketepatan waktu pelayanan.
 - b. Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan.
 3. Ketanggapan (*responsiveness*), kebijakan konsumen untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Indikator subvariabel ketanggapan (*responsiveness*) :
 - a. Kesigapan karyawan dalam menangani konsumen.
 - b. Penanganan keluhan konsumen.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki para karyawan para pelanggan. Indikator subvariabel jaminan dan kepastian (*assurance*) :

- a. Keramahan, perhatian dan kesopanan karyawan.
- b. Reputasi perusahaan.

5. Empati (*empathy*), meliputi pemberian perhatian lebih kepada pelanggan, dan memahami keinginannya. Indikator subvariabel empati (*empathy*) :

- a. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen.
- b. Pemahaman kebutuhan konsumen.

b. Variabel X₂, yaitu Fasilitas

Dalam penelitian ini fasilitas adalah fasilitas yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang terhadap pasien. berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang puskesmas (Sabarguna, 2005:75), yaitu:

1. Bangunan

Bangunan dalam pengelompokannya juga akan disesuaikan dengan sifat ini seperti:

- a. Akomodasi rawat inap, ruang tunggu.
- b. Pendukung seperti selasar, gas.

2. Peralatan

Peralatan juga sangat bervariasi, maka akan di ambil secara global yang relatif penting untuk diperhitungkan yaitu:

- a. Peralatan medis

b. Peralatan non medis

c. Peralatan elektronik

d. Komputer

e. Mebeler

3. Daya

Daya atau energi sangat terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan.

4. Komunikasi

Komunikasi yang penting dalam Puskesmas adalah:

a. Telepon

a. Faximile

b. Mobile phone

c. Parger

d. Pesawat 2 meter

e. Internet

5. Keamanan

Dalam segi keamanan yang penting diperhatikan adalah:

a. Pencegahan kesemrawutan, seperti pengaturan parkir, antrian

b. Pencegahan pencarian yaitu pada saat pasien datang atau sedang perawatan.

c. Pencegahan penipuan, perampokan oleh pengunjung atau pura-pura petugas.

c. Variabel X_3 , yaitu Citra

Dalam penelitian ini citra adalah citra yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang terhadap pasien. Fortune dalam Handi (2003:2) citra dengan membatasi pada empat indikator, yaitu:

1. Tanggung jawab sosial
2. Inovasi
3. Kualitas manajemen
4. Kepercayaan masyarakat

3.5.2 Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas (Umar, 2002:129). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien menurut Wawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2002:101) pembentuk kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian Penerapan.
- b. Kemudahan dalam Memperoleh.
- c. Kesiapan untuk Merekomendasikan.

3.6 Analisis Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dengancara menyebarkan kuesioner, dilakukan pengujian terhadap butir-butir pertanyaan pada masing-masing faktor yang menentukan kepuasan pasien.

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat–tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006:168).

Rumus validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* (Arikunto, 2006:170) sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Besarnya Koefisien korelasi

N = Jumlah Subyek Uji Coba

X = Skor Butir

Y = Skor Total

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan r tabel. Jika nilai *correlated item-total correlation* lebih besar dari nilai r tabel dan memiliki nilai positif maka butir pernyataan tersebut valid atau layak digunakan. Tingkat signifikansi alpha uji validitas ini adalah 5 %, dengan n adalah jumlah responden untuk uji validitas adalah 20

responden. Dari tingkat signifikansi alpha dan df maka didapat r tabel 0,444 (lihat tabel r *product moment*). Jadi jika nilai *correlated item-total correlation* > 0,444, maka butir pernyataan dinyatakan valid (Arikunto, 2006:172). Berikut adalah tabel hasil uji validitas menggunakan program SPSS 16 :

a. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,809	0,444	Valid
	2	0,554	0,444	Valid
	3	0,529	0,444	Valid
	4	0,479	0,444	Valid
	5	0,624	0,444	Valid
	6	0,661	0,444	Valid
	7	0,503	0,444	Valid
	8	0,541	0,444	Valid
	9	0,153	0,444	Tidak Valid
	10	0,499	0,444	Valid
	11	0,532	0,444	Valid
	12	0,652	0,444	Valid
	13	0,593	0,444	Valid
	14	0,735	0,444	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2011

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan di atas, dari 14 pernyataan terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid karena nilai *Correlated Item-Total Correlation* < 0,444. Untuk itu, pernyataan yang tidak valid akan dihilangkan karena sudah tergantikan oleh pernyataan yang valid.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas**

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
Fasilitas	15	0,519	0,444	Valid
	16	0,552	0,444	Valid
	17	0,631	0,444	Valid
	18	0,547	0,444	Valid
	19	0,502	0,444	Valid
	20	0,599	0,444	Valid
	21	0,543	0,444	Valid
	22	0,507	0,444	Valid
	23	0,560	0,444	Valid
	24	0,519	0,444	Valid
	25	0,306	0,444	Tidak Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2011

Berdasarkan hasil uji validitas variabel fasilitas di atas, dari 11 pernyataan terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid karena nilai *Correlated Item-Total Correlation* $< 0,444$. Untuk itu, pernyataan yang tidak valid akan dihilangkan karena sudah tergantikan oleh pernyataan yang valid.

c. Hasil Uji Validitas Variabel Citra (X_3)**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Citra**

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
Citra	26	0,478	0,444	Valid
	27	0,710	0,444	Valid
	28	0,354	0,444	Tidak Valid
	29	0,636	0,444	Valid
	30	0,598	0,444	Valid
	31	0,652	0,444	Valid
	32	0,583	0,444	Valid
	33	0,609	0,444	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2011

Berdasarkan hasil uji validitas variabel citra di atas, dari 8 pernyataan terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid karena nilai *Correlated Item-Total*

$Correlation < 0,444$. Untuk itu, pernyataan yang tidak valid akan dihilangkan karena sudah tergantikan oleh pernyataan yang valid.

d. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
Kepuasan Pasien	34	0,467	0,444	Valid
	35	0,626	0,444	Valid
	36	0,470	0,444	Valid
	37	0,500	0,444	Valid
	38	0,602	0,444	Valid
	39	0,264	0,444	Tidak Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2011

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan pasien di atas, dari 6 pernyataan terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid karena nilai *Correlated Item-Total Correlation* $< 0,444$. Untuk itu, pernyataan yang tidak valid akan dihilangkan karena sudah tergantikan oleh pernyataan yang valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006:178). Rumus yang digunakan adalah rumus *alpha* :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Uji reabilitas menggunakan *software* SPSS 16, Suatu konstruk atau variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) >0.60 (Nunnally, 1960 dalam Ghozali, 2006:46).

Tabel 3.6 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha Hitung	Minimal Cronbach yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,878	0,600	Reliabel
Fasilitas (X_2)	0,836	0,600	Reliabel
Citra (X_3)	0,843	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan(Y)	0,750	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2011

Berdasarkan hasil uji reabilitas dalam tabel 3.6, nilai *cronbach alpha* adalah lebih besar dari 0,600 jadi instrumen yang diuji cobakan dalam penelitian ini adalah *reliable*.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah menjelaskan dan menggambarkan hasil perhitungan dari analisis kuantitatif serta menggambarkan secara jelas kondisi di dalam obyek. Untuk mengetahui secara tepat tingkat persentase skor jawaban di gunakan rumus sebagai berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana :

% = Tingkat keberhasilan yang di capai

n = Jumlah skor jawaban responden

N = jumlah skor jawaban ideal

(Sugiyono 2005:250)

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Sebelum ditentukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji data atau uji kenormalan data. Jika distribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan statistik parametris, sedangkan jika data tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis menggunakan statistik nonparametris. Uji normalitas untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik sederhana. Uji statistik sederhana menurut Ghazali (2006:147) Kenormalan data juga dapat dilihat dari uji normalitas *Kolmogorov-Smirnof* berdasarkan nilai *unstandardized residual*.

Untuk memudahkan dalam perhitungan dapat digunakan SPSS 16, Dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas. Jika probabilitas $> 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal. (Ghozali, 2006:151-152).

3.7.2.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Ghozali (2006:95) identifikasi keberadaan multikolonieritas dapat dilihat dari : (1). nilai *tolerance* dan (2). lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam

pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan digres terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan Grafik *Scatterplot*.

Untuk memudahkan perhitungan dalam uji heteroskedastisitas ini digunakan SPSS, sehingga hasil *output* dari SPSS 16 tersebut dapat disimpulkan apabila dari grafik *Scatterplots* terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2006:125).

3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat atau suntuik meramalkan dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat, digunakan rumus sebagai berikut :

$$y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 \dots$$

Dimana :

y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b_1 = Kefisien Regresi Kualitas Pelayanan

b_2 = Kefisien Regresi Fasilitas

b_3 = Kefisien Regresi Citra

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Fasilitas

x_3 = Citra

(Usman dan Akbar 2003 : 241)

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya bermakna atau tidak. Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan sig_{hitung} lebih besar dari sig_a maka variabel bebasnya memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya. Sebaliknya apa bila t_{hitung} lebih kecil t_{tabel} dan sig_{hitung} lebih kecil dari sig_a maka variabel bebasnya tidak memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya (Algifari, 2000:69).

3.7.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Untuk membuktikan hipotesis maka digunakan uji F, yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian

ini mampu menjelaskan variabel terikat. Apabila dari hasil perhitungan ternyata F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan sig_F lebih besar dari sig_α maka H_0 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat secara serentak. Sebaliknya jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} dan sig_F lebih kecil dari sig_α maka H_0 diterima, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi linear berganda tidak mampu menjelaskan variabel terikatnya (Algifari, 2000:70).

3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2006:87). Multikolinearitas terjadi apabila nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2006:95). Adapun rumus koefisien determinasi adalah :

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana :

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Sarang

Puskesmas Sarang merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang. Sesuai dengan peraturan Bupati Rembang Nomor 4 tahun 2009 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Badan Kabupaten Rembang. Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang berdiri sejak tahun 1980.

Perkembangan Puskesmas Sarang khususnya rawat inap dari sejak berdiri sampai dengan sekarang didukung oleh letak yang strategis dimana berada dekat dijalur pantura dan jauh dari rumah sakit sehingga sangat memungkinkan untuk memberikan pelayanan gawat darurat kecelakaan lalu lintas dan pelayanan kesehatan dasar dan besarnya kepercayaan masyarakat untuk menjalani perawatan dan pengobatan di rawat inap Puskesmas Sarang.

1. Geografi Puskesmas Sarang

Puskesmas Sarang terletak di jalan Pasar Sendangmulyo Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Letaknya yang relatif strategis, yaitu berada 50 meter dari jalur pantura (Semarang–Surabaya) dengan batas wilayah sebelah utara adalah laut Jawa, sebelah selatan adalah wilayah kerja Puskesmas Sale, sebelah barat adalah wilayah kerja Puskesmas Kragan dan Sedan, sebelah timur adalah wilayah kerja Puskesmas Bancar, sehingga sangat mudah dijangkau oleh

masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.

Wilayah Kerja Puskesmas Sarang meliputi 23 desa yang ada di Kecamatan Sarang dengan topografi wilayah sebagian pegunungan / dataran tinggi dan sebagian dataran rendah, dengan mata pencaharian penduduk sebagian besar sebagai petani dan nelayan. Sedangkan jumlah penduduk di Kecamatan Sarang tercatat sebanyak 57.204 jiwa (data dari PLKB Kecamatan Sarang) dengan luas wilayah 9 172.55 Km².

2. Visi dan Misi Puskesmas Sarang

a. Visi

Tercapainya kecamatan sehat menuju terwujudnya Indonesia sehat.

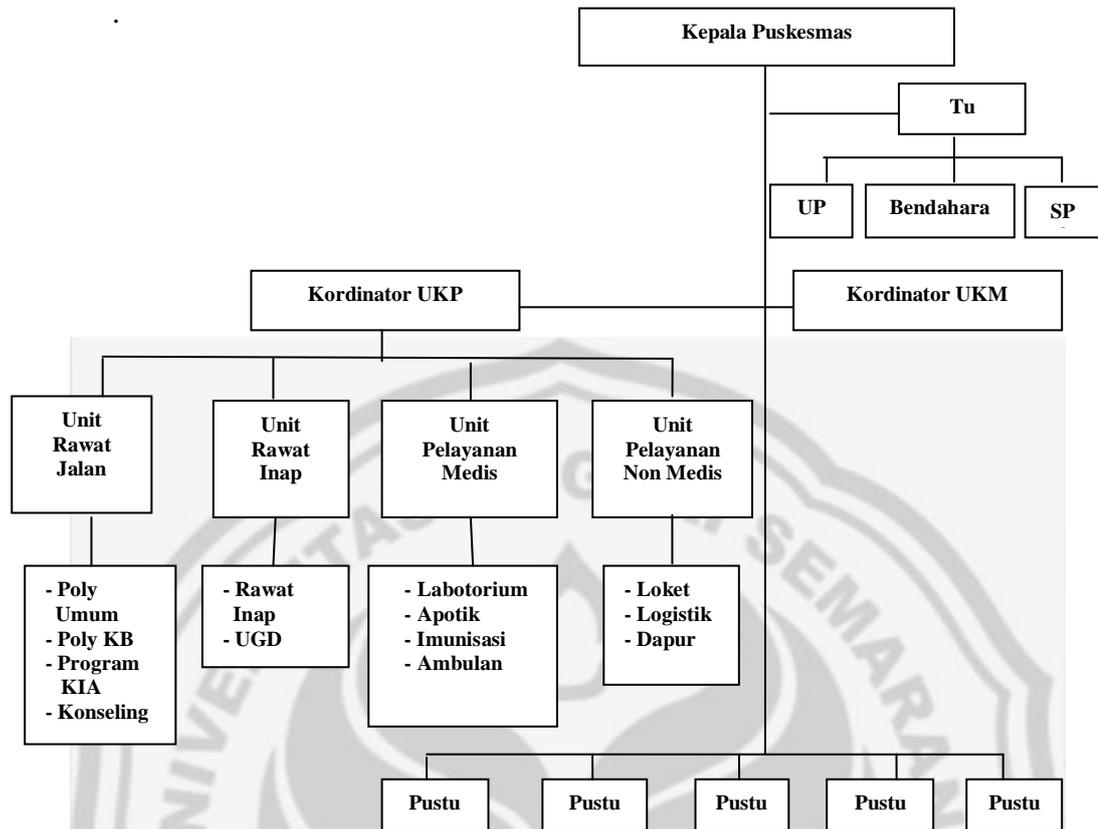
b. Misi

Misi pembangunan kesehatan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya misi pembangunan kesehatan nasional :

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerja.
2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerja.
3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar, memuaskan masyarakat serta meningkatkan efisiensi sehingga dapat terjangkau oleh masyarakat.
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, masyarakat dan lingkungan.

3. Struktur Organisasi Puskesmas Sarang

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sarang



Sumber Data : Puskesmas Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang 2011

4. Responden Puskesmas Sarang

Jumlah responden yang di analisis dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa ada beberapa kuesioner yang memiliki respon yang tidak lengkap dan kurang memahami kondisi objek penelitian. Penelitian di lakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah orang yang pernah menjalani rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

Penyajian data mengenai identitas responden disini, yaitu memberikan gambaran tentang keadaan dari responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

a. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang di lakukan oleh seseorang. Komposisi responden menurut jenis kelamin di sajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Pria	54	54 %
2	Wanita	46	46 %
	Total	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.1 dapat di ketahui bahwa responden terbanyak adalah pria, yaitu sebanyak 54 orang atau 54%, sedangkan responden wanita sebanyak 46 orang atau 46%. Dalam penelitian ini sebetulnya tidak membedakan jenis kelamin, akan tetapi kebetulan yang pernah menjalani rawat inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sebagian besar yang pernah rawat inap di puskesmas di dominasi oleh pasien pria.

b. Responden Berdasarkan Usia

Usia dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan seseorang. Semakin tinggi usia, maka keputusan yang di ambil akan di lakukan dengan

berbagai pertimbangan yang lebih matang. Komposisi usia responden dapat di lihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	10-19	9	9 %
2	20-29	30	30 %
3	30-39	30	30 %
4	40-59	31	31 %
	Total	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.2 dapat di ketahui bahwa untuk usia responden yang terbanyak adalah yang berusia ≥ 40 tahun yaitu sebanyak 31 orang atau 31%. Umur menjadi hal yang utama, karena manusia semakin tua daya tahan tubuhnya semakin menurun. Pasien yang pernah menjalani rawat inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang dalam penelitian ini yang banyak menggunakan jasa tersebut adalah umur ≥ 40 tahun.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan akan menunjukkan status sosial seseorang dalam pengambilan keputusan. Demikian juga dalam mencari pengobatan yang tepat, pekerjaan seseorang akan berperan dalam pengambilan keputusan. Komposisi responden menurut jenis pekerjaan yang di tekuninya di sajikan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	PNS	13	13%
2	Pegawai Swasta	31	31%
3	Wiraswasta	34	34%
4	Pelajar/Mahasiswa	22	22%
	Total	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Tabel 4.3 menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah kelompok responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 34 orang atau 34% dari jumlah responden. Hal ini memberikan indikasi bahwa untuk menggunakan jasa kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang tidak di batasi masalah pekerjaan, artinya bahwa suatu pekerjaan apapun bukan menjadi tolak ukur.

4.1.2. Hasil Analisis Deskriptif Persentase

Penelitian ini di laksanakan untuk mengungkap hubungan variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X_1), Fasilitas (X_2), Citra (X_3) dan Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Berdasarkan hasil penelitian di peroleh beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Jasa

Lupiyoadi (2006:183) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*resposivenes*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Hasil

perhitungan deskriptif persentase kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Deskripsi tentang Kualitas Pelayanan

Kriteria	Kualitas Pelayanan										Rata-rata	
	Bukti Langsung		Keandalan		Daya Tanggap		Jaminan		Empati			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
SS	148	4.9	76	25.3	8	4	100	50	15	5	69.4	26.7
S	93	31	76	25.3	39	19.5	55	27.5	33	11	59.2	22.8
TS	45	15	109	36.3	83	41.5	36	18	141	47	82.8	31.8
STS	14	4.7	39	13	70	35	9	4.5	111	37	48.6	18.7

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden yang mengisi kuesioner pada kualitas pelayanan, jawaban tidak setuju lebih dominan dengan rata-rata persentase sebesar 31.8%. Sehingga Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang variabel kualitas pelayanan yang kurang baik. Kurang baiknya yang terjadi pada Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang merupakan salah satu akibat dari indikator kualitas pelayanan yang belum diterapkan.

Kualitas pelayanan dalam kajian penelitian ini dilihat dari lima indikator yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap (*resposivenes*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Secara lebih rinci deskripsi kualitas pelayanan pada Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang ditinjau dari tiap-tiap indikator dapat disajikan sebagai berikut ini :

a. Bukti Langsung

Bukti langsung dalam penelitian ini adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata pelayanan yang

diberikan oleh penyedia jasa kesehatan yaitu pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Tanggapan responden mengenai bukti langsung adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Deskripsi tentang Bukti Langsung

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kebersihan pada kamar pasien selalu terjaga.	64	64.0	25	25.0	8	8.0	3	3.0
Kelengkapan peralatan medis sudah memadai.	45	45.0	31	31.0	16	16.0	8	8.0
Penampilan karyawan dalam melayani pasien selalu terlihat rapi.	39	39.0	37	37.0	21	21.0	3	3.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang dalam kebersihan kamar pasien sudah terjaga, peralatan medis sudah memadai dan penampilan karyawan terlihat rapi dalam melayani pasien yang sedang menjalani rawat inap di puskesmas.

b. Keandalan

Keandalan yaitu suatu kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tanggapan responden mengenai keandalan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Deskripsi tentang Keandalan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kemampuan tim medis memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.	5	5.0	24	24.0	58	58.0	13	13.0
Tim medis mampu dalam mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat.	59	59.0	25	25.0	13	13.0	3	3.0
Tenaga tim medis teliti dalam mengobati pasien.	12	12.0	27	27.0	38	38.0	23	23.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sangat setuju tim medis sudah mampu dalam mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat dan beberapa pasien menyatakan tidak setuju dalam kemampuan tim medis dalam memberikan pelayanan dan ketelitian dalam mengobati pasien belum memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.

c. Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu kebijakan puskesmas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Tanggapan responden mengenai daya tanggap adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Deskripsi tentang Daya Tanggap

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Tim medis dengan sabar menyelesaikan keluhan pasien.	4	4.0	20	20.0	42	42.0	34	34.0
Karyawan selalu merespon keinginan setiap pasien tanpa membedakan status.	4	4.0	19	19.0	41	41.0	36	36.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa beberapa pasien menyatakan tidak setuju tim medis sabar dalam menanggapi keluhan pasien dan masih membedakan status dalam menangani pasien.

d. Jaminan

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Tanggapan responden mengenai jaminan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8 Deskripsi tentang Jaminan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas memberikan ganti rugi apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan.	49	49.0	27	27.0	17	17.0	7	7.0
Tenaga medis mempunyai kemampuan yang handal menjalankan tugasnya.	51	51.0	28	28.0	19	19.0	2	2.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sangat setuju tenaga medis mempunyai kemampuan yang handal dalam menjalani tugasnya dan memberikan ganti rugi kalau terjadi kesalahan pada kinerja tenaga medis dan karyawan.

e. Empati

Empati yaitu karyawan dan tim medis memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memenuhi keinginan pasien. Puskesmas diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami pasien secara spesifik, serta memiliki waktu peroperasian yang nyaman bagi pasien. Tanggapan responden mengenai empati adalah sebagai berikut

Tabel 4.9 Deskripsi tentang Empati

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan.	5	5.0	15	15.0	48	48.0	32	32.0
Tim medis memberikan perhatian terhadap pasien, seperti menanyakan apa yang pasien rasakan.	6	6.0	14	14.0	44	44.0	36	36.0
Sikap karyawan yang ramah dalam membina hubungan dengan pasien.	4	4.0	4	4.0	49	49.0	43	43.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang tidak setuju atau masih belum sepenuhnya memberikan perhatian kepada pasien, masih sulit dalam akses pelayanan kesehatan dan sikap karyawan belum ramah dalam membina hubungan dengan pasien.

2. Fasilitas

Sabarguna (2005:75) menjelaskan bahwa fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relevan dan dapat diterima, terdapat lima indikator dalam fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan yaitu bangunan, peralatan, daya, komunikasi dan keamanan. Hasil perhitungan deskriptif persentase fasilitas dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.10 Deskripsi tentang Fasilitas

Kriteria	Fasilitas										Rata-rata	
	Bangunan		Peralatan		Daya		Komunkasi		Keamanan			
	F	%	F	%	F	F	F	%	F	%	F	%
SS	10	5.1	12	6	13	6.5	22	11	10	5	13.4	6.7
S	26	13.2	62	31	57	28.5	76	38	51	25.5	54.4	27.3
TS	85	43.1	77	38.5	77	38.5	86	43	91	45.5	83.2	41.7
STS	76	38.6	49	24.5	53	26.5	16	8	48	24	48.4	24.3

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa responden yang mengisi kuesioner pada fasillitas, jawaban tidak setuju lebih dominan dengan rata-rata persentase sebesar 41.7%. Sehingga Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang

fasilitas yang kurang baik. Kurang baiknya yang terjadi pada pada Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang merupakan salah satu akibat dari indikator fasilitas yang belum diterapkan.

Fasilitas dalam kajian penelitian ini dilihat dari lima indikator yaitu bangunan, peralatan, daya, komunikasi dan keamanan. Secara lebih rinci deskripsi fasilitas pada Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang ditinjau dari tiap-tiap indikator dapat disajikan sebagai berikut ini :

a. Bangunan

Bangunan mempunyai berbagai fungsi yang kompleks dan mempunyai variabel tempat dan sifat yang cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku diberbagai tempat. Tanggapan responden mengenai bangunan adalah sebagai berikut ;

Tabel 4.11 Deskripsi tentang Bangunan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kamar pasien Puskesmas tersedia dalam jumlah banyak, lebih dari 10 kamar .	7	7.0	24	24.0	44	44.0	25	25.0
Puskesmas punyai banyak ruang Poly sesuai dengan penyakit, lebih dari 3 ruang Poly.	3	3.0	5	5.0	41	41.0	51	51.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang kamar pasien dan ruang poly yang diketahui responden masih sedikit dan belum sesuai dengan harapan pasien.

b. Peralatan

Peralatan yang digunakan puskesmas juga sangat bervariasi, maka akan di ambil secara global yang relatif penting untuk diperhitungkan. Peralatan dengan variasi yang besar dari jenis dan harga perlu secara bijak dicermati, walaupun tetap terus secara selektif memilih prioritas yang penting, terutama alat yang dibeli puskesmas. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12 Deskripsi tentang Peralatan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas menggunakan peralatan canggih seperti komputer.	7	7.0	49	49.0	35	35.0	9	9.0
Kondisi tempat tidur pasien Puskesmas sudah nyaman.	5	5.0	13	13.0	42	42.0	40	40.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang tidak setuju kondisi tempat tidur pasien sudah nyaman tetapi puskesmas setuju sudah menggunakan peralatan seperti komputer untuk membantu dalam mempermudah pekerjaan.

c. Daya

Daya atau energi sangat yang diperlukan puskesmas terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan. Banyak segi tergantung pada listrik, gangguan daya ini akan

mempengaruhi mati hidup dikamar operasi bedah *ICU*. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13 Deskripsi tentang Daya

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas tidak pernah terjadi gangguan listrik padam.	5	5.0	2	2.0	44	44.0	49	49.0
Penerangan Puskesmas sudah sesuai dengan harapan pasien.	8	8.0	55	55.0	33	33.0	4	4.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang beberapa responden menjawab sangat tidak setuju kalau puskesmas tidak pernah terjadi gangguan listrik dan penerangan pada puskesmas sudah setuju yang sesuai dengan harapan.

d. Komunikasi

Komunikasi merupakan sarana yang penting dan sering kali menentukan maju mundur jasa kesehatan, kalau tidak citra buruk, dimata masyarakat sering kali efek buruk komunikasi tidak segera terasa, tetapi secara lambat akan terasa sudah sangat buruk, yang minimal akan tertinggal oleh pesaing. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 Deskripsi tentang Komunikasi

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Setiap ruang rawat inap terdapat alat komunikasi untuk menghubungi tim medis.	10	10.0	45	45.0	35	35.0	10	10.0
Pasien memberi kemudahan untuk mendapat informasi.	12	12.0	31	31.0	51	51.0	6	6.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang setuju sudah menggunakan alat komunikasi yang diletakkan di kamar pasien supaya mudah untuk menghubungi perawat dan pasien menyatakan tidak setuju untuk memberi kemudahan informasi yang di harapkan pasien.

e. Keamanan

Keamanan puskesmas tidak hanya sekedar adanya satpam perlu bantuan masyarakat untuk membantu kalau terjadi yang tidak di inginkan, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas, keamanan parkir perlu juga diperhatikan supaya tidak terjadi pencurian kendaraan. Tanggapan responden mengenai peralatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15 Deskripsi tentang Keamanan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Petugas keamanan selalu berjaga selama 24 jam.	5	5.0	6	6.0	49	49.0	40	40.0
Area parkir Puskesmas terjaga dengan aman.	5	5.0	45	45.0	42	42.0	8	8.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang tidak setuju keamanan selalu terjaga dengan baik. Petugas keamanan masih belum menjaga selama 24 jam dan beberapa pasien menyatakan setuju area parkir sudah terjaga dengan aman.

3. Citra

Handi (2003:2) menjelaskan bahwa setelah perusahaan berusaha membentuk citra yang positif, perusahaan dapat mengukur citra tersebut dengan baik, terdapat empat indikator dalam citra yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan yaitu tanggung jawab, inovasi, kualitas manajemen dan kepercayaan masyarakat. Hasil perhitungan deskriptif persentase citra dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.16 Deskripsi tentang Citra

Kriteria	Citra								Rata-rata	
	Tanggung Jawab		Inovasi		Kualitas Manajemen		Kepercayaan Masyarakat			
	F	%	F	%	F	F	F	%	F	%
SS	75	37.5	42	42	55	27.1	86	43	64.5	36.7
S	101	50.5	39	39	97	47.8	68	34	76.3	43.4
TS	21	10.5	17	17	51	25.1	39	19.5	32	18.2
STS	3	1.5	2	2	0	0	7	3.5	3	1.7

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa responden yang mengisi kuesioner pada citra, jawaban setuju lebih dominan dengan rata-rata persentase sebesar 43%. Sehingga citra sudah baik yang persentasenya sudah terlihat pada tabel deskripsi citra.

Citra dalam kajian penelitian ini dilihat dari empat indikator yaitu tanggung jawab, inovasi, kualitas manajemen dan kepercayaan masyarakat. Secara lebih rinci deskripsi citra pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang ditinjau dari tiap-tiap indikator dapat disajikan sebagai berikut ini :

a. Tanggung Jawab

Tanggung jawab yaitu perilaku tim medis atau karyawan puskesmas yang merupakan reaksi terhadap norma-norma, nilai-nilai dan harapan-harapan yang diselenggarakan pasien dan masyarakat yang berlaku sekarang. Tanggapan responden mengenai tanggung jawab adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17 Deskripsi tentang Tanggung Jawab

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat miskin dalam berobat.	40	40.0	50	50.0	9	9.0	1	1.0
Puskesmas bertanggung jawab terhadap kekeliruan yang disebabkan oleh pihak Puskesmas.	35	35.0	51	51.0	12	12.0	2	2.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat miskin dalam berobat dan puskesmas bertanggung jawab terhadap kekeliruan yang disebabkan oleh pihak Puskesmas.

b. Inovasi

Inovasi bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk menyerap dan mengevaluasi informasi lingkungan dalam kemampuan teknis perusahaan. Tanggapan responden mengenai inovasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18 Deskripsi tentang Inovasi

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas memiliki sistem pelayanan medis yang cepat dalam menangani pasien.	42	42.0	39	39.0	17	17.0	2	2.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang memiliki sistem layanan medis yang cepat dalam menangani pasien yang sedang menjalani rawat inap.

c. Kualitas Manajemen

Manajemen yang baik harus dapat membuat keputusan yang tepat untuk perusahaan yang di ambil akan berpengaruh terhadap kinerja puskesmas dimata masyarakat. Manajemen yang berkualitas dari puskesmas adalah suatu manajemen yang dapat menerapkan fungsi manajemen dengan

baik. Tanggapan responden mengenai kualitas manajemen adalah sebagai berikut :

Tabel 4.19 Deskripsi tentang Kualitas Manajemen

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kemudahan adminitrasi dalam berobat rawat inap ketika selesai menjalani perawatan di Puskesmas.	26	26.0	52	52.0	22	22.0	0	0
Penanganan tim medis dilakukan dengan tepat sesuai dengan prosedur.	29	29.0	45	45.0	29	29.0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang memberi kemudahan adminitrasi dalam berobat rawat inap ketika selesai menjalani perawatan dan dalam penanganan tim medis sudah dilakukan dengan tepat sesuai dengan prosedur.

d. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi masyarakat dengan perusahaan tersebut. Kepercayaan masyarakat dapat terbentuk setelah melihat kinerja dari perusahaan sehingga masyarakat menyakini perusahaan akan dapat mempengaruhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Tanggapan responden mengenai kepercayaan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 4.20 Deskripsi tentang Kepercayaan Masyarakat

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Pasien memilih Puskesmas karena percaya pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.	42	42.0	34	34.0	19	19.0	5	5.0
Puskesmas merupakan pelayanan jasa kesehatan yang memberikan harga yang lebih murah kepada pasien.	44	44.0	34	34.0	20	20.0	2	2.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang percaya pelayanan yang diberikan sudah memuaskan dan memberikan harga yang lebih murah kepada pasien.

4. Kepuasan Konsumen

Tjiptono (2002:101) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen dibagi tiga indikator dalam membentuk kepuasan konsumen yaitu kesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh dan kesedian untuk merekomendasikan. Hasil perhitungan deskriptif persentase kepuasan konsumen dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.21 Deskripsi tentang Kepuasan Pasien

Kriteria	Kepuasan Pasien						Rata-rata	
	Kesesuaian Harapan		Kemudahan Memperoleh		Kesediaan Merekomendasikan			
	F	%	F	%	F	F	F	%
SS	99	49.5	59	29.5	29	29	62.3	37.4
S	63	31.5	56	28	48	48	55.7	33.4
TS	27	13.5	50	25	21	21	32.7	19.6
STS	11	5.5	35	17.5	2	2	16	9.6

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat bahwa responden yang mengisi kuesioner pada kepuasan konsumen, jawaban sangat setuju lebih dominan dengan rata-rata persentase sebesar 37,4%. Sehingga Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang mengalami kepuasan pasien yang sangat baik.

Kepuasan konsumen dalam kajian penelitian ini dapat dilihat dari tiga indikator diantaranya yaitu kesesuaian harapan, kemudahan memperoleh dan kesediaan merekomendasikan. Secara lebih rinci deskripsi kepuasan konsumen pada Puskesmas Sarang di Kabupaten Rembang ditinjau dari tiap-tiap indikator dapat disajikan sebagai berikut ini :

a. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan yaitu gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan produsen yang di andalkan, sehingga suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen. Tanggapan responden mengenai kesesuaian harapan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.22 Deskripsi tentang Kesesuaian Harapan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Pasien memilih Puskesmas karena pelayanan yang diberikan tim medis cepat dalam menyembuhkan penyakit.	56	65.0	30	30.0	12	12.0	2	2.0
Puskesmas memberi biaya pengobatan sesuai dengan harapan dan kemampuan keuangan pasien.	43	43.0	33	33.0	15	15.0	9	9.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa pasien memilih Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang karena pelayanan yang diberikan tim medis cepat dalam menyembuhkan penyakit dan biaya pengobatan sesuai dengan harapan dan kemampuan keuangan pasien.

b. Kemudahan dalam Memperoleh

Kemudahan dalam memperoleh merupakan produk atau jasa yang ditawarkan produsen mudah diperoleh oleh calon pembeli. Tanggapan responden mengenai kemudahan dalam memperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4.23 Deskripsi tentang Kemudahan Memperoleh

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Puskesmas siap melayani pasien kapanpun pasien membutuhkan pertolongan.	49	49.0	37	37.0	12	12.0	2	2.0
Tim medis di Puskesmas mudah dihubungi.	10	10.0	19	19.0	38	38.0	33	33.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sangat setuju kalau puskesmas siap melayani pasien kapanpun pasien membutuhkan pertolongan tetapi juga ada responden mengisi tidak setuju tim medis mudah di hubungi.

c. Kesiapan untuk Merekomendasikan

Kesiapan untuk merekomendasikan merupakan produk atau jasa yang pembelian ulangnya yang relatif lama kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa terhadap teman atau keluarganya menjadi ukuran yang sangat penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti. Tanggapan responden mengenai kesediaan untuk merekomendasikan adalah sebagai berikut ;

Tabel 4.24 Deskripsi tentang Kesiapan Merekomendasikan

Pernyataan	SS		S		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Pasien menginformasikan kepada orang lain tentang kenyamanan dalam melayani pengobatan di Puskesmas.	29	29.0	48	48.0	21	21.0	2	2.0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang setuju dalam menginformasikan kepada orang lain tentang kenyamanan dalam melayani pengobatan pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Kenormalan data dapat dilihat dari uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* berdasarkan nilai *unstandardized residual (e)*. Data dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS 16.0. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas. Jika probabilitas $> 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji normalitas selengkapnya dapat dilihat berdasarkan output SPSS versi 16,0 seperti pada tabel berikut :

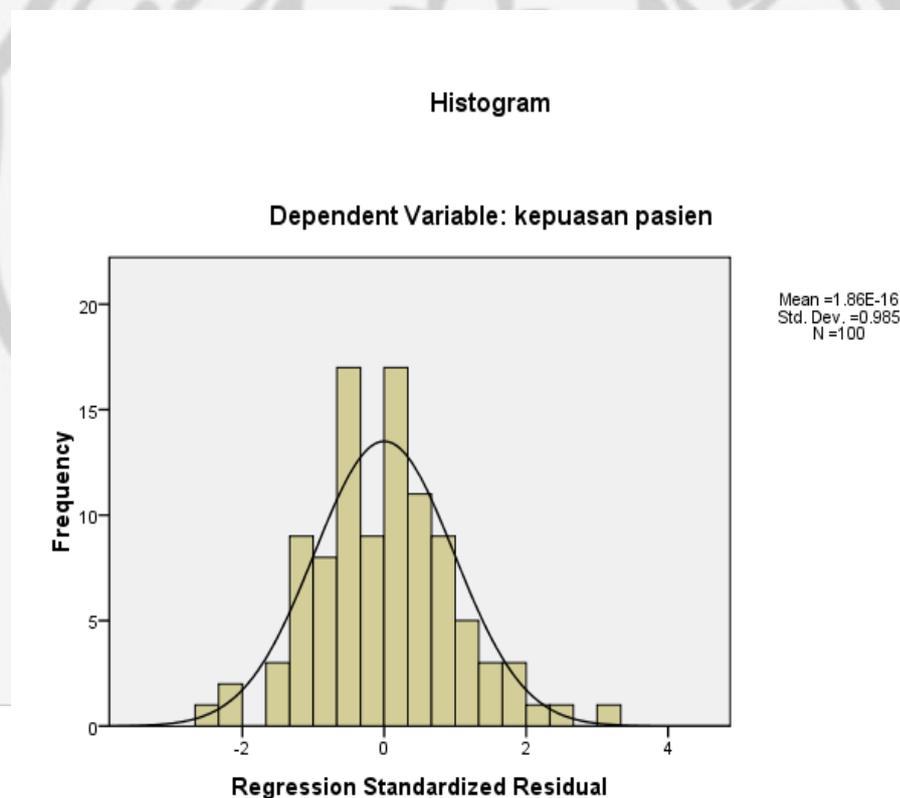
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas Menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan Variabel Kepuasan Pasien

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25144931
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.509
Asymp. Sig. (2-tailed)		.958

Test distribution is Normal.

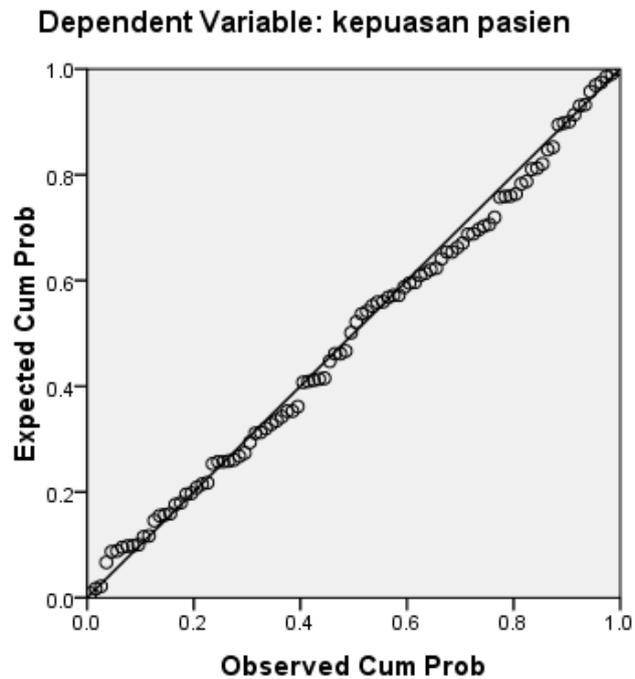
Berdasarkan tabel 4.25 pada baris Asymp. Sig untuk dua sisi diperoleh nilai signifikansi untuk kepuasan pasien sebagai variabel dependen adalah sebesar $0.958 > 0,05$ yang berarti bahwa H_0 diterima atau model regresi yang diperoleh berdistribusi normal. Di samping menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, analisis kenormalan data ini juga dapat dilihat pada grafik normalitas dan didukung dengan *Plot of Regression Standardized Residual*. Apabila grafik yang diperoleh berdasarkan output SPSS versi 16.0 ternyata titik-titik mendekati garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Lebih jelasnya hasil uji normalitas data dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.2 Grafik Normalitas



Gambar 4.3 Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar 4.2, titik-titik mendekati garis diagonal yang berarti bahwa model regresi berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Syarat berlakunya model regresi ganda adalah antar variabel bebasnya tidak memiliki hubungan sempurna atau tidak mengandung multikolinieritas. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen yang menjelaskan model regresi.

Pengujian multikolinieritas ini dapat dilihat berdasarkan nilai *variance inflation factor* (VIF). Antara variabel bebas dikatakan multikolinearitas

apabila toleransinya $< 0,1$ dan $VIF > 10$. Hasil pengujian multikolinieritas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.863	1.158
Fasilitas	.968	1.033
Citra	.861	1.162

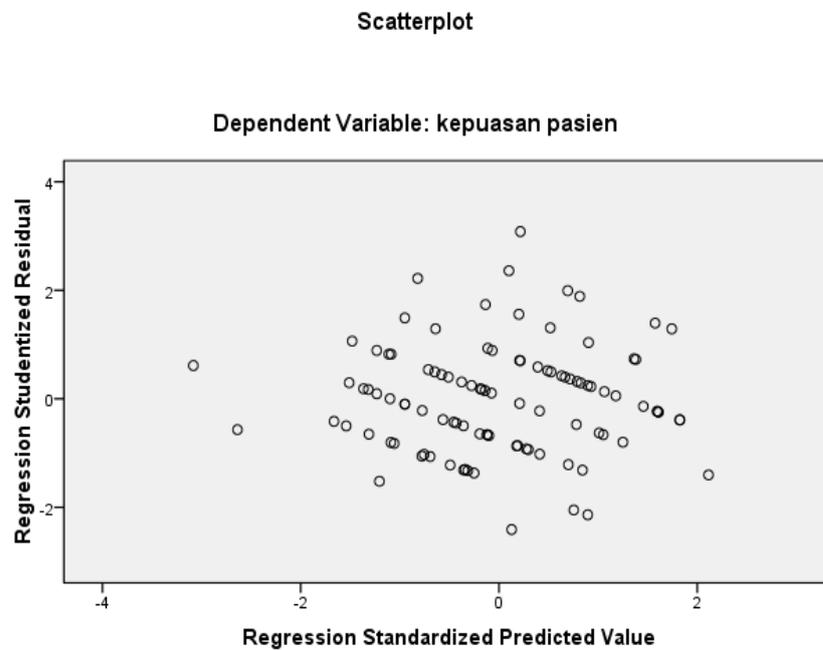
Dependen Variabel : kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui nilai *Variance Inflation Faktor* (*VIF*) di bawah 10 dan nilai *tolerance* di atas 0,1. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas kualitas pelayanan, fasilitas dan dan citra yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas di kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varian gangguan yang berbeda antara satu observasi ke observasi yang lain. Model yang bebas berdasarkan heteroskedastisitas memiliki grafik *Scatterplot* dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah sumbu Y atau tidak adanya pola tertentu pada gambar *Scatterplot* 4.1 berikut ini :

Gambar 4.4 Scatterplot



Berdasarkan gambar *scatterplot* 4.3 dapat diketahui bahwa grafik pola titik-titik yang menyebar di sekitar nol, jadi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda antara Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Citra (X_3) terhadap Kepuasan pasien (Y) dengan dibantu program SPSS 16 dalam proses perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.27 Analisis Regresi Linear Berganda**coefficient^a**

Model	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Sig
	B	Std.error	Beta		
(Constant)	5.622	1.931		2.912	.004
Kualitas Pelayanan	.217	.047	.424	4.670	.000
Fasilitas	.075	.035	.185	2.155	.034
Citra	.166	.071	.213	2.335	.022

Dependen Variabel: kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.27 dapat diketahui persamaan regresinya sebagai berikut :

Kepuasan pasien = 5.662 Konstanta + 0.217 Kualitas Pelayanan + 0.075 fasilitas
+ 0.166 Citra

$$Y = 5.662 + 0.217 X_1 + 0.075 X_2 + 0.166 X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa :

1. Nilai konstanta positif menunjukkan bahwa tanpa ditambahkan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra, maka nilai kepuasan pasien akan sebesar konstanta atau tetap.
2. Apabila variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan X_1 dengan asumsi variabel fasilitas dan variabel citra tetap, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar koefisien tersebut.
3. Apabila variabel fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan X_2 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan variabel citra tetap, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar koefisien tersebut.

4. Apabila variabel citra mengalami peningkatan sebesar 1 satuan X_3 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas tetap, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar koefisien tersebut.

4.1.5. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik untuk menyelidiki masing-masing variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kredit macet. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai probabilitas t_{hitung} dengan probabilitas 0,05. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara individual masing-masing variabel. Hasil uji t menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel 4.18 sebagai berikut :

Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Sig	Corelation Partial
	B	Std.error	Beta			
(Constant)	5.622	1.931		2.912	.004	
Kualitas Pelayanan	.217	.047	.424	4.670	.000	.430
Fasilitas	.075	.035	.185	2.155	.034	.215
Citra	.166	.071	.213	2.335	.022	.232

Dependen Variabel: kepuasan pasien

Hasil uji t yang tercantum pada tabel 4.28 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan taraf signifikansinya sebesar $0.000 < 0,05$, yang berarti **H₁ diterima**, sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial hipotesis kerja yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien diterima. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar $(0.430)^2 \times 100\%$ atau 18.49%.
- b. Pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan taraf signifikansinya sebesar $0,034 < 0,05$, yang berarti **H₂ diterima**, sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial hipotesis kerja yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien diterima. Besarnya pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar $(0,215)^2 \times 100\%$ atau 4.62%
- c. Pengaruh variabel citra terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan taraf signifikansinya sebesar $0.022 < 0,05$, yang berarti **H₃ diterima**, sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial hipotesis kerja yang menyatakan bahwa citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien diterima. Besarnya pengaruh variabel citra terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar $(0.232)^2 \times 100\%$ atau 5.38%.
2. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F menggunakan program SPSS dapat dilihat pada tabel

4.29 Kemudian hasil uji F_{hitung} dikonsultasikan dengan F_{tabel} . Syarat hipotesis dapat diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Kriteria lainnya adalah

apabila p Value $< 0,05$ maka hipotesis diterima dan H_0 ditolak. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel di berikut :

Tabel 4.29 Uji Simultan (Uji F)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics	
				F Change	Sig F Change
1	.562 ^a	.315	.294	14.749	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji simultan menunjukkan bahwa. Serta p Value $0.000 < 0,05$, ini berarti **H_4 diterima**, sehingga dapat dikatakan bahwa secara simultan hipotesis kerja yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan citra berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang diterima. Besarnya persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra dapat ditunjukkan dengan nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.315. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra berpengaruh secara simultan sebesar 31.5% sedangkan sisanya 68,5% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang diberikan.

4.1.6. Koefisien Determinasi

Tabel 4.30 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate	Change Statistics
					Sig F Change
1	.562 ^a	.315	.294	1.27085	.000

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, fasilitas, citra

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Besarnya persentase kepuasan pasien mampu dijelaskan oleh variabel bebas (koefisien determinasi) yang ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0.294. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pasien mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra sebesar 29.4% sedangkan sisanya 70.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2. Pembahasan

Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan citra. Dengan adanya kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang baik, diharapkan kepuasan pasien akan terjadi sehingga akan berdampak positif bagi perkembangan puskesmas sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh puskesmas.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang kepada pasien sudah tidak di ragukan lagi. Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah menerapkan sistem standar operasional prosedur yang telah di tetapkan dan berlaku juga di seluruh puskesmas yang lain, yakni pelayanan jasa yang di berikan kepada pasien mulai dari sebelum pengerjaan, saat pengerjaan sampai pada tahap setelah pengerjaan selalu konsisten dengan kerja maksimal dan tim medis puskesmas yang profesional. Kehandalan, kecepatan petugas dan tim medis dalam melayani pasien terhadap masalah atau keluhan, menjadi salah satu tanggung jawab upaya pihak puskesmas dalam memuaskan pasien.

Day Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2002:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, karena penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat dikatakan keberhasilan perusahaan memuaskan konsumen akan menjadi titik awal dari hubungan yang akan berlanjut antara konsumen dan perusahaan. Kepuasan konsumen atau pasien merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan jasa yang berikan.

4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien karena dalam penelitian ini apabila kualitas pelayanan naik dengan asumsi fasilitas dan citra tetap maka

kepuasan pasien akan ikut naik, begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Keandalan, daya tanggap dan empati mempunyai kontribusi yang relative besar terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang yaitu 36.3%, 41.5% dan 47% dibandingkan bukti langsung 15% dan jaminan 18% yang ternyata dua indikator ini lebih baik, namun disini kepuasan pasien masih tetap terjadi.

Kepuasan pada kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah baik dan pasien sudah merasa puas tetapi dalam memberikan pelayanan puskesmas masih mendapat keluhan seperti respon dan daya tanggap dari karyawan dalam menangani pasien. Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah mengadakan pelatihan tentang cara pelayanan kepada pasien, namun pelatihan itu belum diselenggarakan secara rutin disebabkan pada saat mengadakan pelatihan masih ada karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan yang diselenggarakan oleh puskesmas. Padahal pelatihan tersebut bertujuan untuk memberikan tata cara pelayanan pasien agar karyawan mampu berinteraksi dengan baik ketika melaksanakan tugas profesionalnya. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi antara pengguna jasa dengan penyelenggara jasa tersebut.

Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:181) menjelaskan bahwa pelayanan yang di terima/di rasakan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan jasa tersebut di persepsikan baik dan

memuaskan, karena penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien.

4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien karena dalam penelitian ini apabila fasilitas naik dengan asumsi kualitas pelayan dan citra tetap maka kepuasan pasien akan ikut naik, begitu pula sebaliknya. Fasilitas dalam penelitian ini terdiri bangunan, peralatan, daya, komunikasi dan keamanan. Bangunan, komunikasi dan keamanan mempunyai kontribusi yang relative besar terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang yaitu 43.1%, 43% dan 45.5% dibandingkan bukti langsung 38% dan jaminan 38% yang ternyata dua indikator ini lebih baik, namun disini kepuasan pasien masih tetap terjadi.

Kepuasan pada fasilitas yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah baik dan pasien sudah merasa puas tetapi dalam memberikan fasilitas masih mendapat keluhan seperti keamanan dan informasi yang diberikan karyawan dalam menangani pasien. Petugas keamanan yang ada di Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah menyediakan dua orang untuk menjaga puskesmas, namun dua orang petugas itu belum cukup untuk menjaga keamanan puskesmas karena kalau dua orang menjaga selama 24 jam

cuma bisa jaga siang satu orang dan malam satu orang untuk menjaga keamanan puskesmas. Oleh karena itu petugas keamanan yang diberikan puskesmas lebih dari dua orang supaya tidak jenuh dan bisa bergantian saat berjaga di puskesmas selama 24 jam.

Sumayang (2003: 124) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi, karena penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat dikatakan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

4.2.3. Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa citra mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien karena dalam penelitian ini apabila citra naik dengan asumsi kualitas pelayanan dan fasilitas tetap maka kepuasan pasien akan ikut naik, begitu pula sebaliknya. Citra dalam penelitian ini terdiri tanggung jawab, inovasi, kualitas manajemen dan kepercayaan masyarakat. persentase pada tiap indikator pada variabel citra pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang yaitu tanggung jawab 10.5%, inovasi 17%, kualitas manajemen 25,1% dan kepercayaan masyarakat 19.5% yang ternyata empat indikator sudah baik dan pasien sudah merasa puas yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

Kepuasan pada citra yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sudah baik dan pasien sudah merasa puas tetapi dalam

memberikan citra masih mendapat keluhan tentang keterlambatan dokter dan kurangnya dokter menyebabkan banyak pasien menunggu, kurangnya dokter yang di puskesmas kaulahan dalam menangani pasien yang datang saat penuhnya pasien yang datang pada saat bulan-bulan penyakit musiman. Maka Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang menambah dokter karena pada saat ini dokter yang ada di puskesmas cuma ada tiga dokter. Dengan bertambahnya dokter puskesmas dapat menangani pasien dengan cepat dan pasien tidak menunggu lama saat menjalani perawatan.

Kurangnya tenaga kesehatan di Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sehingga untuk menangani pasien yang mengidap penyakit tertentu masih di rekomendasikan atau diberi rujukan untuk berobat ke rumah sakit. Selama ini Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang menjalin kerja sama dengan Rumah Sakit Umum Rembang untuk menangani pasien dengan penyakit khusus yang tidak dapat dilayani sendiri melalui surat rujukan yang diberikan kepada pasien. Dengan surat rujukan tersebut pasien akan diberi kemudahan administrasi untuk berobat ke rumah sakit rujukan.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang diungkapkan Kotler (2000:83) mendefinisikan citra produk adalah jumlah dari gambaran, kesan dan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek. karena penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat dikatakan citra mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terjadinya kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan bahwa semakin baik citra seperti indikator tanggung jawab, inovasi,

kaualitas manajemen dan kepercayaan masyarakat akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien.

4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan citra Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra secara simultan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien secara simultan adalah 31.5% dengan demikian sisanya dapat diketahui bahwa 68.5% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra yang diberikan.

Jika pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra yang diberikan terhadap kepuasan pasien secara parsial maka diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 18,49% sedangkan pengaruh parsial fasilitas terhadap kepuasan pasien 4,62% dan pengaruh parsial citra terhadap kepuasan pasien adalah 5,38%. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan fasilitas di Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang memberikan pengaruh yang jauh lebih besar dibandingkan dengan kualitas dan citra yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan, fasilitas dan citra memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diketahui dari besarnya tingkat signifikan uji F hasil analisis data penelitian sebesar 0,000 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan.

Fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Simpulan yang dapat di tarik dari hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang kabupaten Rembang pada kualitas pelayanan dalam pelayanan tim medis dan pegawai saat menangani pasien atau pengaduan pasien menunjukkan bahwa pasien merasa puas yang dapat dilihat pada jumlah persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sebesar 18.49% dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki semakin pula tingkat kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang kabupaten Rembang pada fasilitas dalam keamanan puskesmas dan pasien menunjukkan bahwa pasien merasa puas yang dapat dilihat jumlah persentase pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sebesar 4.62% dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten. Dengan adanya peningkatan fasilitas maka pasien akan diikuti pula peningkatan kepuasan pasien.

3. Kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang kabupaten Rembang pada citra dalam kecepatan pelayanan dokter untuk menangani pasien menunjukkan bahwa pasien merasa puas yang dapat dilihat jumlah persentase pengaruh citra terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang sebesar 5.38% dan citra berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten. Dengan adanya peningkatan citra maka pasien akan diikuti pula peningkatan kepuasan pasien.

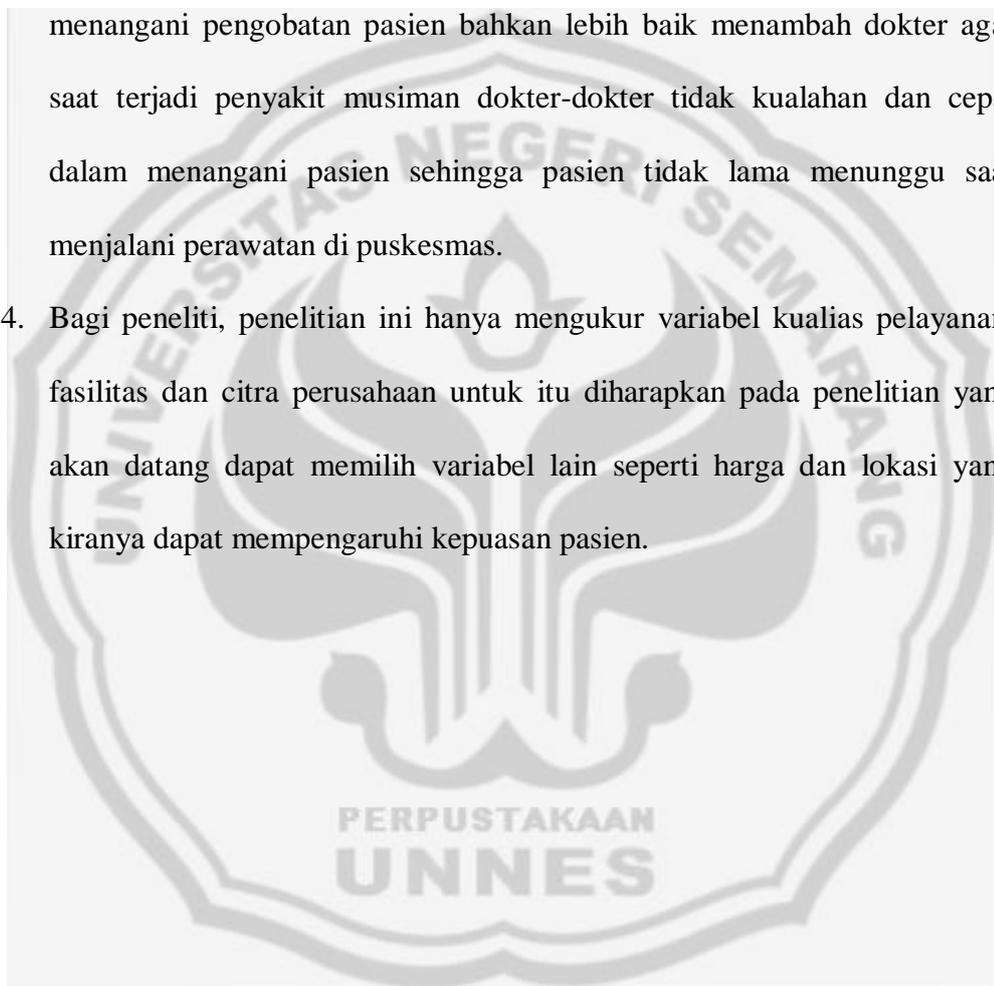
4. Kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Sarang kabupaten Rembang pada kualitas pelayanan, fasilitas dan citra mempunyai persentase pengaruh secara simultan sebesar 31.5%. Hal ini diketahui dari besarnya tingkat signifikan uji F hasil analisis data penelitian sebesar 0.000 yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan citra secara simultan.

5.2. Saran

Dengan memperhatikan simpulan di atas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang hendaknya para karyawan mempertahankan prestasi kinerja bahkan akan lebih baik jika puskesmas memberikan pelatihan secara rutin yang bertujuan untuk memberikan tata cara pelayanan pasien.

2. Berkaitan dengan fasilitas yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang hendaknya petugas keamanan menjalankan tugasnya secara profesional untuk menjaga puskesmas bahkan akan lebih baik menambah petugas keamanan lebih dari dua agar bisa bergantian saat berjaga di puskesmas selama 24 jam supaya puskesmas lebih aman.
3. Berkaitan dengan citra yang diberikan Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang hendaknya dokter lebih cepat dan tepat dalam menangani pengobatan pasien bahkan lebih baik menambah dokter agar saat terjadi penyakit musiman dokter-dokter tidak kualahan dan cepat dalam menangani pasien sehingga pasien tidak lama menunggu saat menjalani perawatan di puskesmas.
4. Bagi peneliti, penelitian ini hanya mengukur variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan untuk itu diharapkan pada penelitian yang akan datang dapat memilih variabel lain seperti harga dan lokasi yang kiranya dapat mempengaruhi kepuasan pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000. *Statistika Induktif*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Chattananon. Apisit, Meredith Lawley, Jirasek Trimetsoontorn, Numchai Supparerkchaisakul Lackana Leelayout Hayothin. 2007. *Building Corporate Image Through Societal Marketing Programs, Thailand*. www.emeraldinsight.com
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Hitt. Michael A, R Puane Ireland dan Robert E. Hoskisson. 2004. *Manajemen Strategi Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Irawan D. Handi. 2003. *Mengukur Citra Perusahaan*. <http://www.Frontier.ci.id>.
- Irawan D. Handi. 2005. *Indonesia Most Admired Companies (IMAC)*. <http://www.Marketing.co.id>.
- Kotler, Philip. 2000. *Managemen* (edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Penerbit Diona.
- Sabarguna. Boy. 2005. *Mangemen Pelayanan Rumah Sakit*. Konsursium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Selean D, O.aykac, Aydm, Doc.Dr.Metin Ates, Dr.Ayse tansel Cetin. 2009. *Effect Service Quality On Customer Satisfaction and Customer Layolity : Marmara University Hospital*. <http://ssrn.com>.
- Simamora, Bilson. 2001. *Remarketing for Business Recovery*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung : Penerbit Tarsito.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sumayang, Lalu. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Sutisna. 2003. *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Swasta dan Irawan. 2003. *Menejemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Penerbit Liberty Yogyakarta.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence Of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Managemen Jasa* . Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Husnaini dan Purnomo Satijadij Akbar. 2006. *Pengantar Statistika*. Edisi kedua. Bumi Aksara : penerbit Andi.
- Wilton. Robert D. 2003. *Poverty and Mental Health:A Qualitative Study of Residential Care Facility Tenants, Canada*. www.Search.proquest.com

Lampiran 1 Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)
JURUSAN MANAJEMEN

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, Telp. (024)8508015,
Fax. 8508015, e-mail : Ekonomic UNNES. Ac. Id

Nomor : 1596 / H37.1.7/PP/2011

30 Maret 2011

Hal. : Ijin penelitian

**Yth. Kepala Puskesmas Kecamatan Sarang
Rembang**

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Selamet Nardiyanto
NIM : 7350406502
Prodi/Jur. : Manajemen/Manajemen Pemasaran, S1
Semester : Genap, 2010/2011
Tema : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien
di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang.

Bermaksud akan menyusun skripsi, berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di instansi yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan Maret 2011 s/d selesai

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih



Dekan,

Drs. S. Martono, M. Si

NIP. 196603081989011001

Tembusan Yth.
Pemb. Dekan Bid. Akademik
Fakultas Ekonomi UNNES

FM-05-AKD-24

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG

UPT PUSKESMAS SARANG

Jl. Pasar Sendang Mulyo Sarang No. Telp. (0356) 411007

SURAT KETERANGAN

Nomor: 800 / 164 / VI / 2011

Yang bertanda tangan dibawah ini:

- a. Nama : dr.Ahmad Fuadi
- b. NIP : 196710626 200701 0 015
- c. Jabatan : Kepala Puskesmas Sarang

Dengan ini menerangkan bahwa:

- a. Nama : Selamat Nardiyantoro
- b. NIM : 7350406502
- c. Jurusan/fakultas : Manajemen Pemasaran/Fakultas Ekonomi

Telah melaksanakan riset di Puskesmas Sarang mulai tanggal 04 April s/d 14 Juni 2011 dalam rangka pembuatan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN SARANG KABUPATEN REMBANG"**.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya dan tidak berlaku untuk tujuan lain.





Lampiran 3 Instrumen
KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Sekaran Gunung Pati, Gedung C6 Semarang

Kepada
 Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i yang Pernah Menjalani Rawat Inap
 di Puskesmas Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1, maka dengan segala kerendahan hati, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi angket yang disediakan. Angket ini untuk mengumpulkan data, guna menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN SARANG KABUPATEN REMBANG”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dimohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket sesuai dengan keadaan yang dialami, dirasakan dan dijamin penuh kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

Atas kerjasama dan kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket ini, diucapkan banyak terimakasih.

Semarang, Maret 2011

Peneliti

Selamet Nardiyantoro

KUESIONER PENELITIAN
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN CITRA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAY INAP PADA PUSKESMAS DI
KECAMATAN SARANG KABUPATEN REMBANG”

Identitas Responden

- 1 No (di isi peneliti) :
- 2 Nama :
- 3 Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
- 4 Usia :
- 5 Pekerjaan :
- 6 Alamat :

Petunjuk Pengisian

- 1 Isilah daftar pernyataan berikut dengan cara memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i. Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i.
- 2 Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN					
Dimensi	Indikator				
Bagaimana tanggapan pasien terhadap Puskesmas di kecamatan Sarang Kabupaten Rembang					
a. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)			Jawaban		
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kebersihan kamar pasien selalu terjaga.				
2	Kelengkapan peralatan medis sudah memadai.				
3	Penampilan karyawan dalam melayani pasien selalu terlihat rapi.				
b. Keandalan (<i>reliability</i>)			Jawaban		
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
4	Kemampuan tim medis memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.				
5	Tim medis mampu dalam mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat.				
6	Tim medis teliti dalam mengobati pasien.				
c. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)			Jawaban		
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
7	Tim medis dengan sabar dalam menyelesaikan keluhan pasien.				
8	Karyawan selalu merespon keinginan setiap pasien tanpa membedakan status.				
d. Jaminan (<i>assurance</i>)			Jawaban		
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Puskesmas memberikan ganti rugi apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan.				
10	Tenaga medis mempunyai kemampuan yang handal dalam menjalankan tugasnya.				

e. Empati (<i>empathy</i>)		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
11	Puskesmas memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan.				
12	Tim medis memberikan perhatian terhadap pasien, seperti menanyakan apa yang pasien rasakan.				
13	Sikap karyawan Puskesmas yang ramah dalam membina hubungan dengan pasien.				
VARIABEL FASILITAS					
Dimensi	Indikator				
Bagaimana tanggapan pasien terhadap Puskesmas di kecamatan Sarang Kabupaten Rembang					
a. Bangunan		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
14	Kamar pasien Puskesmas tersedia dalam jumlah banyak, lebih dari 10 kamar .				
15	Puskesmas memiliki banyak ruang Poly sesuai dengan penyakit, lebih dari 3 ruang Poly.				
b. Peralatan		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
16	Puskesmas sudah menggunakan peralatan yang canggih seperti komputer.				
17	Kondisi tempat tidur pasien Puskesmas sudah nyaman.				
c. Daya		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS

18	Puskesmas tidak pernah terjadi gangguan listrik padam.				
19	Penerangan Puskesmas sudah sesuai dengan harapan pasien.				
d. Komunikasi		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
20	Setiap ruang rawat inap pasien terdapat alat komunikasi untuk menghubungi tim medis.				
21	Pasien memberikan kemudahan untuk mendapat informasi.				
e. Keamanan		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
22	Petugas keamanan Puskesmas selalu berjaga selama 24 jam.				
23	Area parkir Puskesmas terjaga dengan aman.				
VARIABEL CITRA					
Dimensi	Indikator				
Bagaimana tanggapan pasien terhadap Puskesmas di kecamatan Sarang Kabupaten Rembang					
a. Tanggung Jawab		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24	Puskesmas memberikan kemudahan bagi masyarakat miskin dalam berobat.				
25	Puskesmas bertanggung jawab terhadap kekeliruan yang disebabkan oleh pihak Puskesmas.				
b. Inovasi		Jawaban			

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
26	Puskesmas memiliki sistem pelayanan medis yang cepat dalam menangani pasien.				
c. Kualitas Manajemen		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
27	Terdapat kemudahan administrasi dalam berobat rawat inap ketika selesai menjalani perawatan di Puskesmas.				
28	Penanganan medis Puskesmas dilakukan dengan tepat sesuai dengan prosedur.				
d. Kepercayaan Masyarakat		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
29	Pasien memilih Puskesmas karena percaya akan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.				
30	Puskesmas merupakan pelayanan jasa kesehatan yang memberikan harga yang lebih murah kepada pasien.				

VARIABEL KEPUASAN PASIEN					
Dimensi	Indikator				
Bagaimana tanggapan pasien terhadap Puskesmas di kecamatan Sarang Kabupaten Rembang					
a. Kesesuaian harapan		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
31	Pasien memilih Puskesmas karena pelayanan yang diberikan tim medis sangat cepat dalam menyembuhkan penyakit.				

32	Biaya pengobatan Puskesmas terjangkau oleh kemampuan keuangan pasien.				
b. Kemudahan Memperoleh		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
33	Puskesmas siap melayani pasien kapanpun pasien membutuhkan pertolongan.				
34	Tim medis di Puskesmas mudah dihubungi.				
c. Kesiapan Merekomendasikan		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
35	Pasien akan menginformasikan kepada orang lain tentang kenyamanan dalam melayani mengobati pasien di Puskesmas.				



DAFTAR VARIABEL DAN NOMOR ITEM PERNYATAAN

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	Kualitas pelayanan	1 Bukti langsung 2 Keandalan 3 Daya tanggap 4 Jaminan 5 Empati	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8 9, 10 11, 12, 13
2	Fasilitas	1 Bangunan 2 Peralatan 3 Daya 4 Komunikasi 5 Keamanan	14, 15 16, 17 18, 19 20, 21 22, 23
3	Citra	1. Tanggung jawab 2. Inovasi 3. Kualitas manajemen 4. Kepercayaan masyarakat	24, 25 26 27, 28 29, 30
4	Kepuasan pasien	1. Kasesuaian harapan 2. Kemudahan memperoleh 3. Kesedian merekomendasikan	31,32 33, 34 35

Lampiran 4 : Tabulasi Data Hasil Uji Validas dan Reliabilitas

TABULASI DATA HASIL UJICоба INSTRUMEN PENELITIAN

Res	Kualitas Pelayanan (X1)														Jumlah
	Bukti Langsung			Keandalan			Daya Tanggap			Jaminan		Empati			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	31
2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	45
3	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1	1	3	3	2	36
4	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	21
5	2	2	2	4	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	31
6	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	31
7	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4	48
8	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	2	4	3	44
9	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	40
10	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	43
11	3	4	4	2	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	42
12	3	4	4	3	3	2	2	4	1	3	3	3	4	3	42
13	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	35
14	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	2	27
15	2	4	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	32
16	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	44
17	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	38
18	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	48
19	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	47
20	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	43
Jumlah	52	64	55	61	62	53	48	58	56	51	48	47	60	53	
total tiap indikator	171			176			162			99		160			768

Res	Fasilitas (X2)											Jumlah
	Bangunan		Peralatan		Daya		Komunikasi		Keamanan			
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	1	24
2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	41
3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	31
4	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	2	26
5	4	1	2	2	3	1	1	3	2	4	2	25
6	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	23
7	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	41
8	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	32
9	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	30
10	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	35
11	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	34
12	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	28
13	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	32
14	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	4	22
15	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	24
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	35
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	31
18	4	3	3	3	3	1	1	2	4	4	4	32
19	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	37
20	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	35
Jumlah	64	47	60	53	54	50	51	53	61	64	61	
total tiap indikator	111		113		104		104		186			618

Res	Citra (X3)								Jumlah
	Tanggung Jawab		Inovasi		Kualitas Manajemen		Kepercayaan Masyarakat		
	26	27	28	29	30	31	32	33	
1	3	2	3	3	2	2	2	1	18
2	2	3	4	2	3	2	3	3	22
3	4	4	3	4	3	4	4	3	29
4	3	2	3	3	2	1	3	2	19
5	2	4	2	3	3	2	2	3	21
6	3	3	2	3	1	3	3	4	22
7	4	4	4	4	3	3	4	3	29
8	3	2	3	2	3	3	3	3	22
9	3	3	3	2	3	3	3	3	23
10	4	4	4	4	4	4	3	4	31
11	3	3	2	3	2	3	2	3	21
12	2	2	3	3	3	2	3	3	21
13	2	2	2	3	2	3	3	2	19
14	3	3	3	3	3	4	3	3	25
15	3	3	3	3	2	2	2	2	20
16	3	2	3	3	3	2	3	3	22
17	3	2	2	2	2	2	3	2	18
18	3	2	3	2	2	2	1	2	17
19	3	2	3	2	2	2	1	2	17
20	3	2	3	2	2	2	1	2	17
Jumlah	59	54	58	56	50	51	52	53	
total tiap indikator	113		114		101		105		433

Res	Kepuasan Pasien (Y)						Jumlah
	Kesesuain Harapan		Kemudahan Memperoleh		Kesedian Merekomendasikan		
	34	35	36	37	38	39	
1	3	2	3	3	2	2	15
2	2	3	4	2	3	3	17
3	4	4	3	4	3	2	20
4	3	2	3	3	2	2	15
5	2	4	2	3	3	3	17
6	3	3	2	3	1	2	14
7	4	4	4	4	3	4	23
8	3	2	3	2	3	3	16
9	3	3	3	2	3	3	17
10	4	4	4	4	4	3	23
11	3	3	2	3	2	3	16
12	2	2	3	3	3	2	15
13	2	2	2	3	2	3	14
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	2	2	16
16	3	2	3	3	3	3	17
17	3	2	2	2	2	3	14
18	3	2	3	2	2	3	15
19	3	2	3	2	2	3	15
20	3	2	3	2	2	2	14
Jumlah	59	54	58	56	50	54	
total tiap indikator	113		114		104		331

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.6000	.68056	20
VAR00002	3.2000	.95145	20
VAR00003	2.7500	.96655	20
VAR00004	3.0500	.82558	20
VAR00005	3.1000	.64072	20
VAR00006	2.6500	.93330	20
VAR00007	2.4000	1.04630	20
VAR00008	2.9000	.85224	20
VAR00009	2.8000	.95145	20
VAR00010	2.5500	.88704	20
VAR00011	2.4000	.82078	20
VAR00012	2.3500	.81273	20
VAR00013	3.0000	1.02598	20
VAR00014	2.6500	.67082	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	35.8000	49.221	.809	.860
VAR00002	35.2000	49.116	.554	.869
VAR00003	35.6500	49.292	.529	.871
VAR00004	35.3500	51.082	.479	.873
VAR00005	35.3000	51.274	.624	.868
VAR00006	35.7500	47.987	.661	.863
VAR00007	36.0000	48.947	.503	.873
VAR00008	35.5000	50.158	.541	.870
VAR00009	35.6000	54.358	.153	.890
VAR00010	35.8500	50.345	.499	.872
VAR00011	36.0000	50.526	.532	.870
VAR00012	36.0500	49.313	.652	.865
VAR00013	35.4000	47.937	.593	.867
VAR00014	35.7500	49.987	.735	.863

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.4000	57.411	7.57697	14

PERPUSTAKAAN
UNNES

Validitas dan Reliabilitas Fasilitas (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.2000	.69585	20
VAR00002	2.3500	.81273	20
VAR00003	3.0000	1.02598	20
VAR00004	2.6500	.67082	20
VAR00005	2.7000	.57124	20
VAR00006	2.5000	1.14708	20
VAR00007	2.5500	.99868	20
VAR00008	2.6500	.81273	20
VAR00009	3.0500	.60481	20
VAR00010	3.2000	.69585	20
VAR00011	3.0500	.94451	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	27.7000	27.800	.519	.823
VAR00002	28.5500	26.787	.552	.820
VAR00003	27.9000	24.621	.631	.812
VAR00004	28.2500	27.776	.547	.822
VAR00005	28.2000	28.695	.502	.826
VAR00006	28.4000	24.042	.599	.817
VAR00007	28.3500	25.608	.543	.821
VAR00008	28.2500	27.145	.507	.823
VAR00009	27.8500	28.134	.560	.822
VAR00010	27.7000	27.800	.519	.823
VAR00011	27.8500	28.134	.306	.843

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30.9000	32.095	5.66522	11

Validitas dan Reliabilitas Citra (X₃)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	20	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.9500	.60481	20
VAR00002	2.7000	.80131	20
VAR00003	2.9000	.64072	20
VAR00004	2.8000	.69585	20
VAR00005	2.5000	.68825	20
VAR00006	2.5500	.82558	20
VAR00007	2.6000	.88258	20
VAR00008	2.6500	.74516	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	18.7000	14.221	.478	.836
VAR00002	18.9500	12.155	.710	.807
VAR00003	18.7500	14.618	.354	.849
VAR00004	18.8500	13.082	.636	.818
VAR00005	19.1500	13.292	.598	.823
VAR00006	19.1000	12.305	.652	.815
VAR00007	19.0500	12.366	.583	.826
VAR00008	19.0000	12.947	.609	.821

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.6500	16.766	4.09460	8

Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.9500	.60481	20
VAR00002	2.7000	.80131	20
VAR00003	2.9000	.64072	20
VAR00004	2.8000	.69585	20
VAR00005	2.5000	.68825	20
VAR00006	2.7000	.57124	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	13.6000	5.516	.467	.720
VAR00002	13.8500	4.450	.626	.671
VAR00003	13.6500	5.397	.470	.719
VAR00004	13.7500	5.145	.500	.711
VAR00005	14.0500	4.892	.605	.680
VAR00006	13.8500	6.134	.264	.766

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.5500	7.208	2.68475	6

Lampiran 6 : Tabulasi Data Hasil Penelitian

TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

Res	Kualitas Pelayanan (X1)													Jumlah
	Bukti Langsung			Keandalan			Daya Tanggap		Jaminan		Empati			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	4	4	1	4	2	3	1	3	2	4	1	1	34
2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	31
3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	4	4	1	29
4	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	37
5	4	2	1	2	4	3	2	1	3	2	1	2	3	30
6	4	1	4	1	4	2	2	2	4	3	4	1	2	34
7	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	2	1	2	38
8	4	3	2	2	3	1	2	2	4	4	3	2	2	34
9	2	3	4	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	28
10	4	4	3	2	4	3	2	3	4	2	2	1	1	35
11	4	4	4	1	4	1	2	2	3	3	2	2	1	33
12	4	4	3	2	3	2	3	1	3	4	1	2	1	33
13	3	4	4	2	2	3	1	1	4	3	1	3	1	32
14	4	1	4	2	4	2	2	1	3	3	2	1	2	31
15	4	4	1	1	3	1	2	3	4	3	3	2	2	33
16	3	3	4	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	33
17	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	2	1	34
18	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	1	41
19	2	3	2	3	4	2	1	2	4	2	2	2	1	30
20	3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	35
21	4	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2	4	2	31
22	3	2	3	3	1	2	2	4	3	1	3	3	3	33
23	4	1	4	2	4	1	3	2	4	2	2	4	1	34
24	3	4	4	2	3	4	1	2	4	4	1	3	2	37
25	4	4	4	4	3	2	1	1	4	4	1	3	2	37
26	4	2	3	3	4	2	1	2	3	4	2	4	2	36
27	4	4	4	3	4	4	2	1	2	4	3	2	1	38
28	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	39
29	4	3	4	2	3	2	2	3	4	4	1	1	1	34
30	3	4	4	4	3	1	2	3	4	4	1	1	2	36
31	4	4	2	2	4	2	2	1	1	4	2	1	2	31
32	4	3	3	2	4	1	1	1	2	4	2	2	2	31

33	2	4	4	2	2	1	3	2	4	3	3	2	2	34
34	3	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	1	36
35	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	33
36	4	3	2	2	4	1	1	2	4	3	3	1	1	31
37	4	4	4	3	4	1	2	2	3	4	2	1	2	36
38	4	4	3	2	2	1	2	2	2	4	1	2	1	30
39	1	4	3	2	1	2	3	1	4	3	2	2	1	29
40	4	3	4	3	3	4	2	1	4	4	3	1	2	38
41	4	4	2	3	4	3	2	2	2	4	1	2	2	35
42	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1	28
43	3	1	4	2	4	2	2	1	4	4	2	2	1	32
44	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	1	2	40
45	4	3	2	1	4	3	1	3	2	2	1	1	2	29
46	4	4	2	2	4	1	3	2	2	3	2	2	2	33
47	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	1	2	2	39
48	4	3	1	4	3	2	4	3	4	4	1	2	2	37
49	4	2	4	2	3	4	1	2	3	4	1	2	2	34
50	4	3	2	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	36
51	4	4	2	2	4	2	1	1	3	3	2	1	2	31
52	4	4	4	3	4	3	1	1	4	4	1	1	2	36
53	4	4	3	3	4	4	1	1	4	4	2	1	2	37
54	4	2	3	2	4	1	1	2	4	4	1	2	2	32
55	4	3	4	2	3	1	2	1	4	4	2	2	2	34
56	3	1	4	2	4	1	2	1	4	4	2	1	1	30
57	4	3	3	2	4	4	1	2	4	4	2	2	1	36
58	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	1	1	32
59	4	3	4	2	4	2	1	2	2	2	3	2	1	32
60	3	4	3	2	2	1	3	1	3	3	1	2	2	30
61	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	1	3	2	40
62	2	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	2	34
63	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	1	1	39
64	3	4	3	1	3	2	2	2	4	4	1	1	1	31
65	4	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	3	1	31
66	3	3	3	2	4	3	1	1	4	3	2	2	2	33
67	4	2	4	1	4	2	3	1	3	4	2	1	2	33
68	4	1	4	2	4	3	1	2	4	4	2	1	1	33
69	3	4	4	1	2	4	1	1	4	4	1	2	1	32
70	3	4	4	1	3	1	4	3	4	4	2	2	1	36

71	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	1	2	31
72	4	3	2	2	4	3	2	3	2	4	2	1	2	34
73	1	4	4	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	33
74	3	4	3	1	4	3	1	3	4	4	1	2	1	34
75	2	4	4	3	3	2	2	1	3	2	1	3	1	31
76	4	2	2	3	4	1	1	1	4	3	3	1	2	31
77	4	4	4	2	4	1	2	2	3	3	2	1	1	33
78	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	31
79	4	3	4	3	4	4	1	4	4	3	1	2	1	38
80	4	4	2	3	4	2	3	1	2	4	2	1	2	34
81	4	4	4	2	4	4	1	2	2	4	1	1	2	35
82	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	2	2	1	36
83	2	2	4	2	2	2	1	2	4	2	1	1	1	26
84	1	2	2	2	4	2	2	1	3	4	4	2	1	30
85	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	2	1	4	30
86	4	3	3	1	4	3	2	1	4	4	1	4	2	36
87	4	4	3	2	4	3	1	2	4	4	2	2	2	37
88	4	4	3	3	3	2	1	2	3	4	3	1	1	34
89	3	1	3	2	4	2	3	2	1	3	2	3	4	33
90	4	3	2	3	4	2	2	4	1	3	1	2	4	35
91	4	4	3	2	4	1	3	1	4	3	2	2	1	34
92	4	4	3	1	3	1	2	1	2	4	2	2	2	31
93	3	4	4	4	2	1	1	2	4	4	2	1	2	34
94	4	2	3	1	4	2	2	2	3	4	2	1	1	31
95	4	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	4	31
96	2	4	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1	31
97	4	3	3	3	4	4	3	1	1	2	1	2	2	33
98	4	1	3	2	4	2	1	2	4	2	1	3	2	31
99	4	2	4	2	4	1	1	2	3	4	3	3	1	34
100	3	4	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	31
Jumlah	35	31	31	22	34	22	194	191	31	32	19	19	16	
total tiap indikator	0	3	2	1	0	8			8	8	3	0	9	3347
	975			789			385		646		552			

Res	Fasilitas (X2)										Jumlah
	Bangunan		Peralatan		Daya		Komunikasi		Keamanan		
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	1	1	3	2	1	3	2	2	4	2	21
2	1	3	3	2	1	3	1	3	4	3	24
3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
5	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	15
6	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	34
7	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	16
8	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	32
9	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	14
10	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	15
11	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	19
12	2	2	1	2	2	3	2	3	1	3	21
13	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	23
14	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	18
15	2	1	3	2	1	3	4	3	2	3	24
16	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	16
17	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	22
18	2	2	4	2	1	3	2	4	1	2	23
19	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	20
20	3	2	3	2	2	3	4	2	1	3	25
21	2	2	1	3	2	1	2	4	1	2	20
22	2	1	4	1	2	3	3	4	2	2	24
23	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	20
24	4	2	3	2	2	3	2	3	1	3	25
25	3	2	2	1	2	3	4	2	1	3	23
26	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	17
27	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	21
28	2	1	3	2	2	3	4	2	2	3	24
29	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	20
30	2	1	4	2	1	4	3	3	2	2	24
31	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	23
32	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	24
33	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	25

34	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	23
35	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	20
36	1	2	3	1	2	3	3	2	1	3	21
37	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	20
38	4	1	2	2	1	2	3	2	2	2	21
39	2	1	3	2	1	3	3	3	1	2	21
40	3	1	2	1	3	2	3	2	1	4	22
41	2	1	3	2	1	3	3	2	1	1	19
42	1	2	3	1	2	3	4	2	2	1	21
43	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	24
44	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	23
45	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
46	3	1	2	1	1	2	3	2	2	3	20
47	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	22
48	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	20
49	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	20
50	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	21
51	3	1	2	2	1	2	3	3	2	2	21
52	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	24
53	2	1	3	2	1	3	2	2	1	3	20
54	1	1	3	1	1	3	3	4	1	3	21
55	3	1	3	1	1	3	2	2	1	2	19
56	2	1	3	2	1	3	3	4	2	3	24
57	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
58	1	2	2	1	2	2	3	3	1	3	20
59	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	20
60	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	22
61	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	21
62	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2	18
63	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	22
64	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	16
65	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	21
66	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	20
67	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	20
68	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	21
69	2	1	2	2	1	2	3	2	1	3	19
70	4	1	2	4	1	2	2	2	2	3	23
71	2	1	3	2	1	3	3	3	2	3	23

72	4	1	2	4	1	2	2	3	2	2	23
73	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	21
74	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	24
75	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	21
76	2	1	3	2	1	3	4	3	1	3	23
77	1	1	4	1	1	4	3	2	1	3	21
78	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	18
79	2	1	4	2	1	4	3	4	2	2	25
80	2	1	3	2	1	3	3	4	3	1	23
81	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	18
82	2	1	3	2	1	3	3	3	1	1	20
83	1	1	3	1	1	3	3	3	2	3	21
84	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	23
85	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	26
86	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	21
87	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	22
88	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	23
89	1	2	3	1	2	3	2	2	1	1	18
90	2	1	2	4	1	2	1	3	2	1	19
91	2	1	3	2	1	3	3	4	2	1	22
92	3	1	4	3	1	2	2	4	2	2	24
93	3	2	4	3	1	4	2	3	1	3	26
94	1	1	2	1	1	2	3	3	1	3	18
95	1	1	3	1	4	3	2	2	3	2	22
96	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	18
97	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	18
98	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	23
99	1	3	2	1	1	4	3	2	1	4	22
100	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	22
jumlah	213	160	254	183	163	267	255	249	176	247	
total tiap indikator	373		437		430		504		423		2167

Res	Citra (X3)							Jumlah
	Tanggung Jawab		Inovasi	Kualitas Manajemen		Kepercayaan Masyarakat		
	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	4	2	3	4	3	22
2	3	3	3	3	3	2	3	20
3	4	2	3	2	2	2	4	19
4	2	3	2	3	2	4	2	18
5	3	3	3	3	2	1	3	18
6	3	3	4	4	3	3	4	24
7	3	3	3	3	3	3	3	21
8	2	4	3	4	4	4	4	25
9	4	3	2	2	3	3	1	18
10	3	4	4	3	2	4	4	24
11	4	4	4	4	2	4	3	25
12	3	4	3	3	4	4	4	25
13	3	3	2	4	3	2	4	21
14	4	4	4	3	2	2	2	21
15	3	3	3	3	3	4	4	23
16	3	3	3	3	2	3	4	21
17	4	4	4	2	3	3	4	24
18	3	3	3	3	4	3	2	21
19	4	3	3	3	3	4	4	24
20	3	2	4	3	2	2	3	19
21	4	4	3	2	3	4	4	24
22	3	3	1	4	3	1	3	18
23	4	4	4	2	2	4	4	24
24	3	3	3	2	3	3	4	21
25	3	3	3	3	4	3	3	22
26	4	2	4	3	3	2	4	22
27	4	3	4	4	3	4	2	24
28	3	3	2	4	4	4	4	24
29	3	3	2	2	3	3	4	20
30	3	4	3	4	3	4	3	24
31	4	3	4	3	4	2	1	21
32	4	3	4	3	4	3	2	23
33	2	3	2	4	4	2	4	21
34	3	3	4	3	2	3	4	22

35	3	4	3	3	4	1	3	21
36	4	3	4	3	2	4	4	24
37	3	3	3	3	3	4	3	22
38	4	4	3	3	4	3	2	23
39	3	3	1	3	4	4	4	22
40	3	3	3	3	2	4	3	21
41	4	4	4	2	3	4	2	23
42	3	3	3	3	3	3	3	21
43	3	1	3	2	3	2	4	18
44	4	3	4	3	2	4	3	23
45	4	3	3	3	2	3	2	20
46	3	4	3	4	3	4	2	23
47	3	3	4	3	3	2	4	22
48	4	4	3	4	3	4	4	26
49	4	3	3	2	4	3	3	22
50	3	3	3	3	2	4	4	22
51	4	4	4	3	4	4	3	26
52	3	4	4	3	3	4	2	23
53	4	3	4	4	3	4	4	26
54	3	4	4	2	2	2	3	20
55	3	3	3	3	4	4	4	24
56	4	2	4	3	2	3	4	22
57	4	3	3	3	3	3	4	23
58	4	2	3	2	4	1	3	19
59	3	3	4	4	3	2	2	21
60	3	4	2	3	2	3	3	20
61	4	4	3	2	3	4	4	24
62	2	4	3	4	3	4	4	24
63	4	3	4	4	2	4	2	23
64	3	4	4	2	3	2	4	22
65	3	3	3	3	4	3	3	22
66	3	3	4	3	3	4	4	24
67	3	2	4	4	4	3	3	23
68	3	2	3	4	4	3	4	23
69	3	4	3	2	3	2	4	21
70	3	4	2	4	4	3	3	23
71	4	2	2	3	4	4	2	21
72	4	3	2	3	4	2	2	20

73	1	3	2	4	3	3	4	20
74	3	3	4	3	2	3	4	22
75	2	3	2	3	4	4	3	21
76	2	2	4	4	3	4	2	21
77	2	4	4	3	2	4	3	22
78	4	3	2	4	4	2	4	23
79	3	4	3	3	4	3	4	24
80	4	4	4	3	2	4	2	23
81	4	4	4	2	3	2	4	23
82	3	3	4	4	3	4	3	24
83	2	2	2	2	2	4	4	18
84	2	4	4	3	2	4	2	21
85	3	2	3	3	2	3	4	20
86	4	3	4	4	3	2	3	23
87	4	4	2	3	3	3	4	23
88	4	4	3	3	4	3	2	23
89	3	1	2	2	3	3	3	17
90	4	3	4	3	2	4	4	24
91	3	4	4	3	2	3	3	22
92	4	3	4	3	3	1	2	20
93	3	4	2	4	3	3	3	22
94	4	4	4	2	2	4	3	23
95	4	3	3	4	3	4	3	24
96	3	4	4	3	2	3	3	22
97	4	3	4	2	3	3	4	23
98	3	3	3	3	4	4	2	22
99	4	2	4	4	3	3	3	23
100	3	4	3	2	3	2	3	20
Jumlah	329	319	321	304	297	313	320	
total tiap indikator	648		321	601	633			2203

Res	Kepuasan Pasien (Y)					Jumlah
	Kesesuain Harapan		Kemudahan Memperoleh		Kesedian Merekomendasikan	
	31	32	33	34	35	
1	2	3	3	4	2	14
2	3	3	3	2	3	14
3	3	2	3	1	4	13
4	3	4	2	3	2	14
5	4	2	4	2	3	15
6	4	1	4	2	3	14
7	4	4	4	1	3	16
8	4	3	3	2	2	14
9	2	3	4	3	2	14
10	4	4	4	2	3	17
11	4	4	3	4	3	18
12	4	4	3	3	3	17
13	3	3	2	1	4	13
14	4	1	4	4	2	15
15	4	4	4	2	3	17
16	3	4	2	3	2	14
17	4	3	4	2	3	16
18	4	3	3	2	4	16
19	2	3	3	1	4	13
20	3	4	2	1	3	13
21	3	4	3	1	3	14
22	3	4	1	3	4	15
23	4	1	4	3	4	16
24	3	3	4	1	4	15
25	4	4	3	1	3	15
26	4	2	4	1	4	15
27	4	4	3	3	3	16
28	4	3	3	2	4	16
29	4	3	3	2	4	16
30	3	4	3	2	4	16
31	4	3	4	2	3	16
32	4	3	3	1	4	15
33	2	4	2	3	3	14
34	3	4	4	2	3	16
35	3	2	3	3	4	15

36	4	3	4	1	3	15
37	4	4	3	2	3	16
38	4	4	2	2	4	16
39	2	4	1	3	3	13
40	4	3	3	2	4	16
41	4	4	4	2	4	18
42	3	4	3	1	2	13
43	3	1	4	2	4	14
44	4	4	4	3	3	18
45	4	3	4	1	3	15
46	4	4	4	3	4	19
47	4	3	4	3	3	17
48	4	3	2	4	3	16
49	4	2	3	1	4	14
50	4	3	3	2	2	14
51	4	4	4	1	4	17
52	4	4	4	1	3	16
53	4	4	4	1	3	16
54	4	2	4	1	4	15
55	2	3	3	2	3	13
56	3	1	4	2	4	14
57	2	3	4	1	3	13
58	4	2	4	3	4	17
59	4	3	4	1	2	14
60	3	2	2	3	3	13
61	2	4	3	2	4	15
62	3	2	4	2	3	14
63	4	3	4	4	3	18
64	3	4	3	2	3	15
65	4	3	3	2	3	15
66	3	3	4	1	3	14
67	4	4	3	3	2	16
68	4	1	4	1	2	12
69	3	4	3	1	2	13
70	3	4	3	4	2	16
71	2	2	4	2	4	14
72	4	3	3	2	3	15
73	1	4	2	4	3	14

74	3	4	4	1	3	15
75	2	4	3	4	1	14
76	4	2	4	1	3	14
77	3	4	4	2	3	16
78	3	3	2	4	2	14
79	4	3	4	1	3	15
80	4	4	4	2	2	16
81	4	4	4	1	4	17
82	3	4	4	3	2	16
83	2	1	3	4	2	12
84	1	2	3	2	4	12
85	3	2	4	1	3	13
86	4	3	3	2	4	16
87	4	4	4	1	3	16
88	4	4	3	1	3	15
89	3	1	4	3	2	13
90	4	3	4	2	2	15
91	4	4	4	3	3	18
92	4	4	3	2	2	15
93	3	4	2	1	3	13
94	4	2	4	2	2	14
95	4	3	3	2	3	15
96	2	4	4	2	1	13
97	4	3	3	3	3	16
98	3	1	4	1	4	13
99	4	2	4	1	3	14
100	3	3	2	2	3	13
jumlah	340	310	333	206	304	
total tiap indikator	650		539		304	1493

Lampiran 7 : Hasil Frekuensi Penelitian

TABEL FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN**Statistics**

	VAR 00001	VAR 00002	VAR0 0003	VAR 00004	VAR 00005	VAR 00006	VAR 00007	VAR 00008	VAR 00009	VAR 00010	VAR 00011	VAR 00012	VAR 00013
Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

*Frequency Table***VAR00001**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	8	8.0	8.0	11.0
3	25	25.0	25.0	36.0
4	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	8.0	8.0	8.0
2	16	16.0	16.0	24.0
3	31	31.0	31.0	55.0
4	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	21	21.0	21.0	24.0
3	37	37.0	37.0	61.0
4	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	13.0	13.0	13.0
2	58	58.0	58.0	71.0
3	24	24.0	24.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	13	13.0	13.0	16.0
3	25	25.0	25.0	41.0
4	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00006

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	23	23.0	23.0	23.0
2	38	38.0	38.0	61.0
3	27	27.0	27.0	88.0
4	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	34	34.0	34.0	34.0
2	42	42.0	42.0	76.0
3	20	20.0	20.0	96.0
4	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00008

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	36	36.0	36.0	36.0
2	41	41.0	41.0	77.0
3	19	19.0	19.0	96.0
4	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00009

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	7.0	7.0	7.0
2	17	17.0	17.0	24.0
3	27	27.0	27.0	51.0
4	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00010

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	19	19.0	19.0	21.0
3	28	28.0	28.0	49.0
4	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00011

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	32	32.0	32.0	32.0
2	48	48.0	48.0	80.0
3	15	15.0	15.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00012

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	36	36.0	36.0	36.0
2	44	44.0	44.0	80.0
3	14	14.0	14.0	94.0
4	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00013

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	43	43.0	43.0	43.0
2	49	49.0	49.0	92.0
3	4	4.0	4.0	96.0
4	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

TABEL FREKUENSI FASILITAS

Statistics

	VAR 00001	VAR 00002	VAR 00003	VAR 00004	VAR 00005	VAR 00006	VAR 00007	VAR 00008	VAR 00009	VAR 00010
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Frequency Table

VAR00001

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	25.0	25.0	25.0
2	44	44.0	44.0	69.0
3	24	24.0	24.0	93.0
4	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	51.0	51.0	51.0
2	41	41.0	41.0	92.0
3	5	5.0	5.0	97.0
4	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	9.0	9.0	9.0
2	35	35.0	35.0	44.0
3	49	49.0	49.0	93.0
4	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	40	40.0	40.0	40.0
2	42	42.0	42.0	82.0
3	13	13.0	13.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	49	49.0	49.0	49.0
2	44	44.0	44.0	93.0
3	2	2.0	2.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00006

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.0	4.0	4.0
2	33	33.0	33.0	37.0
3	55	55.0	55.0	92.0
4	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	10.0	10.0	10.0
2	35	35.0	35.0	45.0
3	45	45.0	45.0	90.0
4	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00008

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.0	6.0	6.0
2	51	51.0	51.0	57.0
3	31	31.0	31.0	88.0
4	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00009

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	40	40.0	40.0	40.0
2	49	49.0	49.0	89.0
3	6	6.0	6.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00010

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	8.0	8.0	8.0
2	42	42.0	42.0	50.0
3	45	45.0	45.0	95.0
4	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

TABEL FREKUENSI CITRA**Statistics**

	VAR 00001	VAR 00002	VAR 00003	VAR 00004	VAR 00005	VAR 00006	VAR 00007
N Valid	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Minimum	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00
Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Frequency Table**VAR00001**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	9	9.0	9.0	10.0
3	50	50.0	50.0	60.0
4	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	12	12.0	12.0	14.0
3	51	51.0	51.0	65.0
4	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	17	17.0	17.0	19.0
3	39	39.0	39.0	58.0
4	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	22	22.0	22.0	22.0
3	52	52.0	52.0	74.0
4	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	29	29.0	29.0	29.0
3	45	45.0	45.0	74.0
4	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00006

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.0	5.0	5.0
2	19	19.0	19.0	24.0
3	34	34.0	34.0	58.0
4	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	20	20.0	20.0	22.0
3	34	34.0	34.0	56.0
4	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

TABEL FREKUENSI KEPUASAN PASIEN**Statistics**

	VAR 00001	VAR 00002	VAR 00003	VAR 00004	VAR 00005
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Frequency Table**VAR00001**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	12	12.0	12.0	14.0
3	30	30.0	30.0	44.0
4	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	9.0	9.0	9.0
2	15	15.0	15.0	24.0
3	33	33.0	33.0	57.0
4	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	12	12.0	12.0	14.0
3	37	37.0	37.0	51.0
4	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	33.0	33.0	33.0
2	38	38.0	38.0	71.0
3	19	19.0	19.0	90.0
4	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	21	21.0	21.0	23.0
3	48	48.0	48.0	71.0
4	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

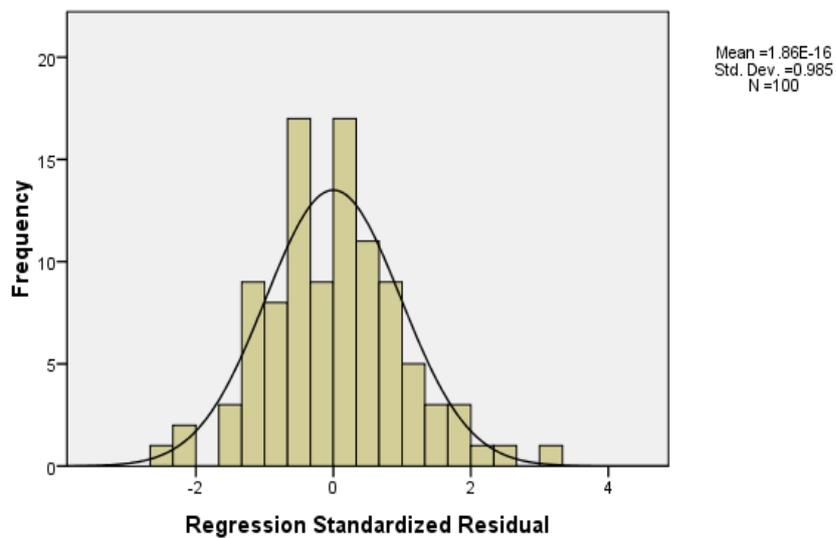
Lampiran 8 : Hasil Pengujian Penelitian

HASIL PENGUJIAN**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

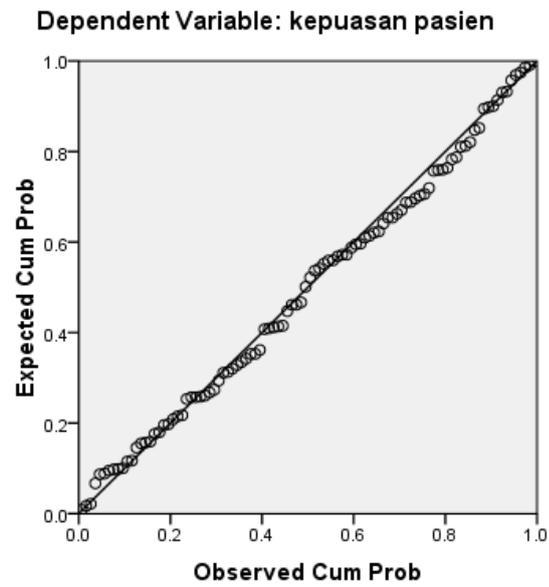
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25144931
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.509
Asymp. Sig. (2-tailed)		.958
a. Test distribution is Normal.		

Histogram

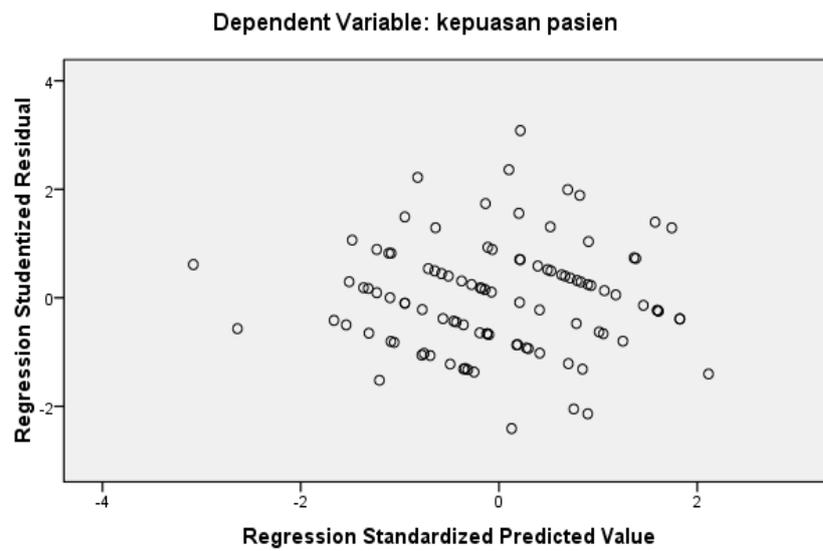
Dependent Variable: kepuasan pasien



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.562 ^a	.315	.294	1.27085	.315	14.749	3	96	.000	1.852

Predictors:

(Constant), citra, fasilitas, kualitas pelayanan

Dependent Variable:

kepuasan pasien

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71.464	3	23.821	14.749	.000 ^a
Residual	155.046	96	1.615		
Total	226.510	99			

a. Predictors: (Constant), citra, fasilitas, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.622	1.931		2.912	.004					
kualitas pelayanan	.217	.047	.424	4.670	.000	.480	.430	.394	.863	1.158
fasilitas	.075	.035	.185	2.155	.034	.168	.215	.182	.968	1.033
citra	.166	.071	.213	2.335	.022	.379	.232	.197	.861	1.162

Dependent Variable:

Kepuasan pasien

Coefficient Correlations^a

Model	citra	fasilitas	kualitas pelayanan
1 Correlations Citra	1.000	.152	.359
Fasilitas	.152	1.000	.142
kualitas pelayanan	.359	.142	1.000
Covariances Citra	.005	.000	.001
Fasilitas	.000	.001	.000
kualitas pelayanan	.001	.000	.002

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	kualitas pelayanan	fasilitas	citra
1	1	3.968	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.024	12.882	.01	.02	.85	.04
	3	.005	28.593	.01	.82	.03	.51
	4	.003	35.781	.99	.16	.12	.44

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.3106	16.7262	14.9300	.84962	100
Std. Predicted Value	-3.083	2.114	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.130	.635	.238	.091	100
Adjusted Predicted Value	12.1180	16.8392	14.9287	.85658	100
Residual	-3.03857	3.88670	.00000	1.25145	100
Std. Residual	-2.391	3.058	.000	.985	100
Stud. Residual	-2.408	3.082	.000	1.000	100
Deleted Residual	-3.08122	3.94589	.00127	1.29173	100
Stud. Deleted Residual	-2.471	3.229	.002	1.013	100
Mahal. Distance	.043	23.737	2.970	3.747	100
Cook's Distance	.000	.053	.008	.011	100
Centered Leverage Value	.000	.240	.030	.038	100

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

