

ABSTRAK

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu unit pelayanan dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah tersebut.. Puskesmas Klampis merupakan unit pelayanan dinas kesehatan yang beralamat di Jl Raya Klampis No. 26, Bator, Klampis, Jawa Timur Kode Pos 69153. Puskesmas Klampis selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pengunjung.

Pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan pengunjung yang diberikan oleh Puskesmas Klampi adalah menggunakan metode *Analisis Regresi Logistik Biner*. Metode ini digunakan karena dapat menganalisa seberapa besar selisih antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Selain itu, metode ini juga dapat mengukur nilai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, , persepsi, ekspektasi, *ServQual*, *Regresi Logistik Biner*.

ABSTRACT

The community health center (puskesmas) is a district/city health service unit that is responsible for organizing health development in the area. Klampis Health Center is a health service unit with its address at Jl Raya Klampis No. 26, Bator, Klampis, East Java Postal Code 69153. Klampis Health Center always tries to provide the best service for visitor satisfaction.

The approach that can be used to measure how much visitor satisfaction is given by the Klampi Health Center is to use the Binary Logistics Regression Analyst method. This method is used because it can analyze how big the difference is between customer perceptions and expectations. In addition, this method can also measure the value of the influence of service quality dimensions on customer satisfaction

Keywords : service quality, customer satisfaction, perception, expectation, ServQual, Binary Logistics Regression.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Asumsi Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pusat Layanan Masyarakat (Puskemas)	6
2.2 Pelayanan	6
2.3 Kualitas Pelayanan	6
2.4 Kepuasan Konsumen	7
2.5 Analisis Regresi	8
2.6 Regresi Logistik	8
2.7 Regresi Logistik Biner	9
2.7.1 Uji Simultan	9
2.7.2 Uji Parsial	10
2.8 Uji Kecocokan Model	10
2.9 Odds Ratio	11

2.10 SOTA (State Of The Art)	11
BAB III	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.2 Jenis Penelitian	13
3.2 Variabel Penelitian	13
3.3 Jenis dan Sumber Data	15
3.4 Penentuan Jumlah Sampel	16
3.5 Teknik Pengambilan Data	16
3.6 Metode Pengolahan Data.....	17
3.7 Flowchart Penelitian.....	18
BAB IV	20
HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	20
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	21
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
4.2.1 Uji Validitas	22
4.2.2 Uji Reliabilitas	23
4.3 Uji Signifikan Parameter.....	23
4.3.1 Uji Simultan	23
4.3.2 Uji Parsial	25
4.4 Uji Kecocokan Model	26
4.5 Model Regresi Logistik Biner	27
4.6 Interpretasi Model Regresi Logistik Biner	29
4.7 Interpretasi Model menggunakan Odds Ratio	31
BAB V	33
KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 SOTA (State Of The Art)	15
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	17
Tabel 3.3 Waktu Penelitian	18
Tabel 4.4 Uji validitas kenyataan (persepsi)	28
Tabel 4.5 Uji validitas harapan (ekspektasi)	29
Tabel 4.6 Frekuensi jawaban kuesioner kenyataan (persepsi)	31
Tabel 4.7 Frekuensi jawaban kuesioner harapan (ekspektasi)	32
Tabel 4.8 Perhitungan pembobotan dan rata-rata kenyataan (persepsi)	33
Tabel 4.9 Perhitungan pembobotan dan rata-rata harapan (ekspektasi)	33
Tabel 4.10 Nilai GAP (SQ)	34
Tabel 4.11 Perhitungan nilai <i>service quality (servqual)</i> per dimensi	35
Tabel 4.12 <i>ServQual Score</i>	36
Tabel 4.13 Korelasi antar dimensi	37
Tabel 4.14 <i>R square</i> analisis jalur model 1	41
Tabel 4.15 ANOVA analisis jalur model 1	41
Tabel 4.16 Uji Parsial analisis jalur model 1	42
Tabel 4.17 <i>R square</i> analisis jalur model 2	45
Tabel 4.18 ANOVA analisis jalur model 1	45
Tabel 4.19 Uji parsial analisis jalur model 2	46
Tabel 4.20 Pengaruh total dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan kepuasan pelanggan (diurutkan berdasarkan pengaruh tertinggi)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data pengunjung kantor pos Socah	3
Gambar 3.2 Model diagram jalur	22
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	25
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	27
Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia	27
Gambar 4.7 Skema awal <i>path analysis</i>	38
Gambar 4.8 Skema awal analisis jalur model 1	40
Gambar 4.9 Jalur analisis model 1.....	43
Gambar 4.10 Skema awal analisis jalur model 2	44
Gambar 4.11 Analisis jalur model 2	47
Gambar 4.12 Model <i>path analysis</i>	48