

ABSTRAK

Salamatun Jannah, 190211100252.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang”. Dibawah bimbingan Dr.Ir. Nurita Andriani, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. (2) Untuk mengetahui mengetahui apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. (3) Untuk mengetahui mengetahui apakah terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. (4) Untuk mengetahui mengetahui apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. (5) Untuk mengetahui mengetahui apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 pasien. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik kuisioner. Penelitian ini menggunakan 5 variabel independen (X) yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati, dan 1 variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien.

Hasil penelitian membuktikan bahwa bukti fsiik, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Sedangkan hasil penelitian untuk variabel kehandalan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Serta dari kelima variabel tersebut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Torjun Sampang merupakan variabel jaminan (X4).

Kata Kunci: kualitas pelayanan, jasa puskesmas, kepuasan pasien

ABSTRACT

Salamatun Jannah, 190211100252. "The Influence of Public Health Center Service Quality on Patient Satisfaction at Torjun Public Health Center, Sampang Regency." Guided by Dr.Ir. Nurita Andriani, MM.

This study aims to (1) To find out whether there is an influence of physical evidence on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. (2) To find out whether there is an influence of responsiveness on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. (3) To find out whether there is an influence of reliability on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. (4) To find out whether there is a guarantee effect on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. (5) To find out whether there is an influence of empathy on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. This type of research is quantitative research. In this study, the samples taken were patients at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. The number of samples taken in this study was 100 patients. The sampling method is purposive sampling. The data collection technique used is a questionnaire technique. This research uses 5 independent variables (X) which are physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy, and 1 dependent variable (Y), it is patient satisfaction.

The results of the research prove that physical evidence, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. Meanwhile, the research results for the reliability variable (X3) did not have a significant effect on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. And of the five variables, the one that has the most influence on patient satisfaction at the Torjun Sampang Public Health Center is the guarantee variable (X4).

Keywords: service quality, public health center services, patient satisfaction