



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS CILEUNGSI BOGOR**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ERICK WIJAYA
55114310012

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS CILEUNGI BOGOR**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ERICK WIJAYA
55114310012

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

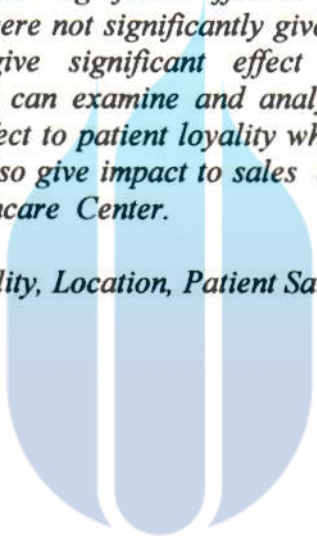


U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine and analyze the influence of service quality, facility, location to the satisfaction of the patients of Cileungsi Community Health Center either partially and simultaneously. The research designed by using conclusive methods in casual type, with quantitative and survey methods. The sample method used was a nonprobability sample and the data analyzed by multiple regression linear technique. Data taken by giving questionnaire to 200 respondents. Respondents are patients of Cileungsi Community Healthcare Center. The results show the variable such as service quality, and facility partially give significant effect to patient's satisfaction. In other hand, location partially were not significantly gives effect. Simultaneously, two independent variables give significant effect to influence patient's satisfaction. The next research can examine and analyze about how patient's satisfaction and facility give effect to patient loyalty which is would have direct effect to patient's loyalty and also give impact to sales and income performance in Cileungsi Community Healthcare Center.

Keyword : Service Quality, Facility, Location, Patient Satisfaction, Cileungsi Health Center



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan ketiganya secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cileungsi. Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian konklusif, berjenis riset kausal, dengan metode kuantitatif dan survey. Data diambil menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 200 orang responden, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling nonprobabilitas*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda atau *multiple regression linear*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan variabel lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, ketiga variabel bebas kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Cileungsi. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah, dilakukannya penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang akan berdampak langsung terhadap loyalitas pasien Puskesmas Cileungsi, yang pada akhirnya akan berdampak langsung terhadap peningkatan pasien dan pendapatan Puskesmas Cileungsi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, kepuasan pasien, Puskesmas Cileungsi.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cileungsi Bogor Tahun 2015.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Puskesmas.

Nama : Erick Wijaya

NIM : 55114310012

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 Juli 2016.

Mengesahkan,
Pembimbing Utama,



(Dr. Achmad Fachrodji, MM)

Direktur Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

www.mercubuana.ac.id



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Puskesmas.
Nama : Erick Wijaya.
NIM : 55114310012
Program : Magister Manajemen.
Tanggal : 30 Juli 2016.

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, 30 Juli 2016



(Erick Wijaya)



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan izin-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cileungsi. Tesis ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada program pasca sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya Tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Achmad Fachrodji., MM. selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini, terimakasih atas bimbingan dan arahnya.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Augustina Kurniasih., ME selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Kedua orang tua, yaitu Ir. Abdullah Dahlan, alm., Dan Nurlaili Thaib, Bsc, almh yang telah membesarkan saya dan telah memberikan dukungan tak terbatas baik moril maupun materil, dan yang selalu sabar mengingatkan, memberikan masukan dan motivasi selama perkuliahan hingga penyusunan tesis ini. Juga kepada istri saya, dr. Finny Nandipinto, SpRad. Serta kedua anak saya tercinta, Salma Latifah, dan Aqila Humaira Abdullah yang telah memberikan doa dan dukungannya.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

5. Bob Sadino, alm, inspirator dan idola saya sejak kecil, yang telah mengajarkan saya untuk menjadi pengusaha, pantang menyerah, mengalir apa adanya, dan yang paling utama untuk terus melangkah.
6. Teman-teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana, khususnya untuk sahabat kampus saya: Reski Sepi Andik, Dimas Agus Riananda dan Hardika Tri Nugroho.
7. Pimpinan Puskesmas Cileungsi, khususnya Kepala Puskesmas, dr. Delly, dan beserta jajarannya.
8. Seluruh responden penelitian yang merupakan pasien rawat jalan Puskesmas Cileungsi.

Akhir kata, saya berharap agar Allah SWT berkenan untuk membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis saya ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

UNIVERSITAS
Jakarta, 30 Juli 2016
MERCU BUANA
Penulis.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Rumusan Masalah.....	5
1.2.3 Pembatasan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	7



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB II. DESKRIPSI PUSKESMAS CILEUNGSI

2.1. Sejarah Puskesmas Cileungsi.....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	10
2.3. Tantangan Bisnis.....	11
2.4. Kegiatan di Puskesmas Cileungsi	13
2.5. SDM Puskesmas Cileungsi.....	14

BAB III. TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Penelitian Terdahulu	15
3.2. Landasan Teori.....	19
3.2.1. Teori Tentang Kualitas Pelayanan	19
3.2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
3.2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
3.2.1.3. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	22
3.2.2. Teori Tentang Fasilitas	23
3.2.2.1. Pengertian Tentang Fasilitas	23
3.2.2.2. Tujuan Penetapan Fasilitas	26
3.2.3. Teori Tentang Lokasi.....	25
3.2.3.1. Pengertian Tentang Lokasi	26
3.2.3.2. Faktor-Faktor Penentu Lokasi	27
3.2.4. Teori Tentang Kepuasan Konsumen.....	30
3.2.4.1. Pengertian Tentang Kepuasan Konsumen	30
3.2.4.2. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	32



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

3.2.4.3. Tahap-Tahap Kepuasan Konsumen	34
3.3. Kerangka Konseptual	37
3.4 Hipotesis Penelitian.....	43

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian.....	44
4.2. Variabel Penelitian.....	46
4.2.1 Definisi Konsep.....	46
4.2.2 Definisi Operasional	46
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
4.3.1 Populasi.....	49
4.3.2 Sampel Penelitian.....	50
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	52
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	52
4.6. Teknik Analisis Data.....	53
4.6.1. Uji Validitas	54
4.6.2. Uji Reliabilitas	55
4.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	56
4.6.4. Penguji Hipotesis	56
4.6.4.1. Pengujian Hipotesis Statistik	58
4.6.4.2. Koefisien Determinasi.....	60
4.6.4.3. Korelasi	61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

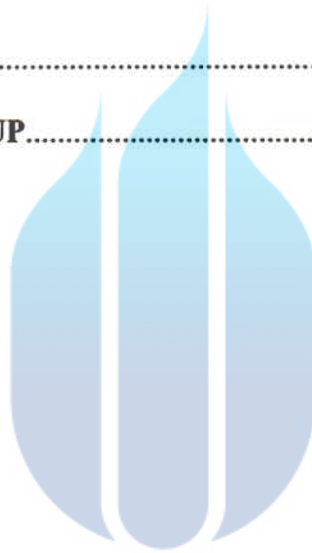
BAB V. PEMBAHASAN

5.1. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur.....	64
5.1.1. Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	64
5.1.2. Validitas dan Reliabilitas Fasilitas(X2).....	66
5.1.3. Validitas dan Reliabilitas Lokasi (X3).....	68
5.1.4. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y).....	70
5.2. Uji Asumsi Klasik.....	72
5.2.1. Uji Normalitas.....	72
5.2.2. Uji Multikolinearitas.....	73
5.2.3. Uji Autokorelasi.....	74
5.2.4. Uji Heterokedastisitas.....	75
5.3. Analisa Deskriptif.....	76
5.4. Kategori Skor Kualitas Pelayanan (X1).....	79
5.5. Kategori Skor Fasilitas (X2).....	80
5.6. Kategori Skor Lokasi (X3).....	81
5.7. Kategori skor Kepuasan Pasien (Y).....	81
5.8. Uji Hipotesis.....	82
5.8.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
5.8.2. Uji T.....	84
5.8.3. Uji F.....	85
5.8.4. Uji Korelasi.....	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
6.1. Kesimpulan.....	90
6.2. Saran-Saran.....	90
6.3. Saran Akademik.....	91
 DAFTAR PUSTAKA	 93
LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kunjungan Pasien Puskesmas Cileungsi Tahun 2015	2
Tabel 2.1	SDM Puskesmas Cileungsi	14
Tabel 4.1	Tabel Variabel, dimensi, indikator dan skala.....	47
Tabel 4.2	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.3	Matriks Korelasi antar Dimensi Variabel	63
Tabel 5.1	Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 5.2	Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 5.3	Tabel Uji Validitas Fasilitas.....	67
Tabel 5.4	Tabel Uji Reliabilitas Fasilitas.....	68
Tabel 5.5.	Tabel Uji Validitas Lokasi	69
Tabel 5.6	Tabel Uji Realibilitas Lokasi	70
Tabel 5.7	Tabel Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	71
Tabel 5.8	Tabel Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien	71
Tabel 5.9	Tabel Uji Normalitas.....	73
Tabel 5.10	Tabel Uji Multikolinearitas	73
Tabel 5.11.	Tabel Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 5.12.	Tabel Uji Heterokedasitas	75
Tabel 5.13.	Tabel Jenis Kelamin.....	76
Tabel 5.14.	Tabel Umur	76
Tabel 5.15	Tabel Profesi	77
Tabel 5.16	Tabel Pendidikan.....	78
Tabel 5.17.	Tabel Uji penghasilan	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 5.18. Tabel Uji Statistik Deskriptif	79
Tabel 5.19. Tabel Kategori Skor Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 5.20. Tabel Kategori Skor Fasilitas.....	80
Tabel 5.21. Tabel Kategori Skor Lokasi.....	81
Tabel 5.22. Tabel Kategori Skor Kepuasan Pasien.....	82
Tabel 5.23. Tabel Hasil Uji Determinasi.....	82
Tabel 5.24. Tabel Hasil Uji T.....	84
Tabel 5.25. Tabel Hasil Uji F.....	86
Tabel 5.26. Tabel Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 5.27. Tabel Kontribusi Variabel.....	87
Tabel 5.28. Tabel Interpretasi Koefisien Relasi.....	88



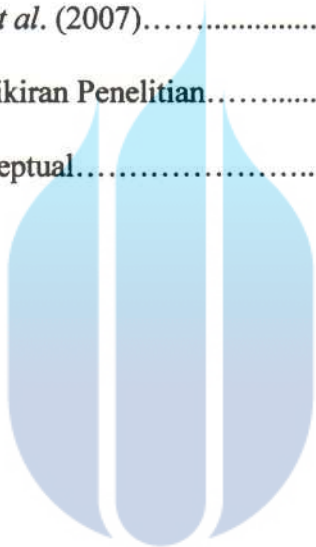
U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR.

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pasien Puskesmas Cileungsi.....	3
Gambar 2.1 Tampak Depan Puskesmas Cileungsi.....	9
Gambar 2.2 Bagan Alir Pelayanan Pasien	14
Gambar 3.1 Skema Membangun Kualitas Pelayanan Menurut.....	
Parasuraman <i>et al.</i> (2007).....	23
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	38
Gambar 3.3 Kerangka Konseptual.....	43



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Kuesioner.....	97
Lampiran II.	Tabel Distribusi Nilai r tabel. Signifikansi 5%	104
Lampiran III.	Tabel Nilai-Nilai dalam distribusi F Probabilitas 0.05	105
Lampiran IV.	Tabel Dubin Watson	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA