

bismillah skripsi selesai-1.docx

by ITentix Plagiarism

Submission date: 27-Aug-2025 06:06AM (UTC-0700)

Submission ID: 2735578318

File name: bismillah_skripsi_selesai-1.docx (334.63K)

Word count: 13853

Character count: 89563

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS KOTABARU

KECAMATAN KERITANG

4
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Indragiri



Oleh:

RISKA NUR PAJRIYAH

NIM. 101211010049

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI

TEMBILAHAN

2025

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT KOTABARU COMMUNITY HEALTH CENTER KERITANG DISTRICT

Riska Nur Pajriyah, Drs Dharmasetiawan, Nazarudin, ⁴Management Study
Program, Faculty Of Economics and Business, Indragiri Islamic University
Email: Riskanurpajriah53@gmail.com

This study aims to ⁵⁸analyze the service quality at Kotabaru Public Health Center in Keritang District using a quantitative approach. The data collection techniques employed ¹¹⁷include observation, interviews, questionnaires, and literature review. Primary data were ⁶⁴collected through questionnaires distributed to 100 patient respondents. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

⁹⁶The data were analyzed using multiple linear regression. The results indicate that all five independent variables ¹²³simultaneously influence service quality, with significance values below 0.05. The regression equation obtained ¹²⁰is: $Y = 2.468 + 0.221X_1 + 0.188X_2 + 0.160X_3 + 0.126X_4 + 0.151X_5$. The coefficient of determination (R^2) is ¹⁶⁶0.752, meaning that 75.2% of the variation in service quality can be explained by the five dimensions. The Tangibles variable has the most dominant influence. These findings indicate that service quality at Kotabaru Health Center is considered fairly good and can still be improved by enhancing each dimension.

Keywords: service quality, SERVQUAL, public health center, data analysis

ABSTRAKS

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS KOTABARU KECAMATAN KERITANG

Riska Nur Pajriyah, Drs Dharmasetiawan, Nazarudin, Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

Email: Riskanurpajriah53@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil regresi menunjukkan bahwa kelima variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi < 0,05. Persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = 2,468 + 0,221X_1 + 0,188X_2 + 0,160X_3 + 0,126X_4 + 0,151X_5$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,752, yang berarti 75,2% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh lima dimensi tersebut. Variabel *Tangibles* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kotabaru berada pada kategori cukup baik dan masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan di masing-masing dimensi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, puskesmas, analisis data.

⁴ KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisa Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang”** ³⁶ sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri. ⁴ Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada orang-orang yang membacanya.

¹⁵ Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang tercinta ibu Nurasiah dan Alm ayah Syamsudin, abang tercinta Heri yadi, Ependi dan Alm Irham, ⁴ yang selalu mendoakan penulis agar terhindar dari hambatan dan rintangan serta diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ribuan terimakasih penulis ucapkan atas dorongan semangat dan beribu tetes keringat yang membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya ⁴ penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Najamudin, Lc, MA, selaku Rektor Unuversitas Islam Indragiri.
2. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.
3. Ibu Syafrinadina, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.

4. Bapak Drs. Dharma Setiawan, M.M, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan arahan, dukungan serta saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nazarudin, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, dukungan serta saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuannya serta dorongan motivasi selama penulis di bangku perkuliahan.
7. Teman-teman dan sahabat tercinta, yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan keceriaan selama masa penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, serta doa yang tidak pernah putus. Kehadiran kalian menjadi penguat saat lelah dan ragu menyelimuti, serta menjadi bagian penting dalam setiap langkah perjalanan di bangku perkuliahan.

Tembilahan, juni 2025

Penulis

RISKA NUR PAJRIYAH

DAFTAR ISI

ABSTRACK	i
ABSTRAKS	ii
⁴ KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	7
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
B. ² Pengertian Kualitas Pelayanan	12
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
D. Indikator Kualitas Pelayanan	16
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kulaitas Pelayanan	21
¹ F. Penelitian Terdahulu	23
G. Kerangka Pemikiran	26
H. Hipotesis	26
⁴ I. Variabel Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Obyek dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis dan Sumber Data	29
C. Populasi dan Sampel	30

D. Teknik Pengumpulan Data..... 32

E. Analisis Data..... 33

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 39

B. Hasil Penelitian 42

C. Pembahasan atau Analisis..... 73

⁵⁵ BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 76

A. Kesimpulan 76

B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA 79

DAFTAR TABEL

Table 1: Jumlah Pegawai Tetap dan Honorer di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.	3
Table 2: Sarana dan Prasarana Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang	4
Table 3: Jumlah Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang Periode 2021-2024	5
Table 4: Penelitian Terdahulu	23
Table 5: Operasional Variabel Penelitian:	27
Table 6: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Table 7: Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Table 8: tanggapan responden tentang variabel Tangibles (Bukti Fisik) X ₁	45
Table 9: tanggapan responden tentang variabel reliability (keandalan) X ₂	46
Table 10: tanggapan responden tentang variabel responsiveness (daya tanggap) X ₃	48
Table 11: tanggapan responden tentang variabel Assurance (Jaminan) X ₄	50
Table 12: tanggapan responden tentang variabel Empathy (Empati) X ₅	51
Table 13: tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan (Y)	53
Table 14: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Variabel X dan Y	55
Table 15: Hasil uji validitas berdasarkan tingkat kuesioner	59
Table 16: Hasil uji reliabilitas untuk variabel penelitian menggunakan SPSS	60
Table 17: Uji normalitas – kolmogorov-smirnov (K-S)	63
Table 18: Uji Multikolinearitas	64
Table 19: Uji glejser	65
Table 20: Persamaan regresi berganda	66
Table 21: Hasil koefisien determinasi	68
Table 22: Hasil uji parsial (t)	69
Table 23: Hasil uji simultan (F)	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

² Pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesehatan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu (Dinata, 2018).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMANKES RI, 2019). Menurut (Anggraeni, 2019) definisi puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggara upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan

hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien. Kementrian Kesehatan RI, (2020).

² Terciptanya kualitas layanan di Puskesmas tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

¹ Agar fungsi Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan masyarakat terus berkembang dan meningkat maka kualitas pelayanan di Puskesmas diharapkan terus meningkatkan pelayanan dan menyediakan berbagai macam sarana prasarana dan fasilitas agar pasien tidak berkurang dan tetap percaya untuk selalu menggunakan jasa pengobatan di Puskesmas.

⁶ Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Rumah Sakit umum saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien Rumah Sakit Swasta harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan

pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan dan profit bagi penyedia jasa.

² Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. menurut Fandy Tjiptono dalam Fauzi dan Febriyana (2020) berpendapat bahwa “Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”.

Puskesmas Kotabaru ³ adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Kotabaru kecamatan Keritang ⁵¹ pada lokasi yang mudah dijangkau karena letaknya yang strategis di pinggir jalan utama yang mudah ditempuh oleh masyarakat sekitar, baik itu dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Kotabaru ⁵⁹ kecamatan Keritang dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Table 1: Jumlah Pegawai Tetap dan Honorer di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

Rincian Jabatan	Jumlah/orang
Dokter Umum	4
Dokter Gigi	1
Perawat	34
Bidan	68
Kesling	1
Nutrisionis	1
Epidemiologi	1
Promkes	1
Teknik Gigi	1
Rekam Medis	1

Rincian Jabatan	Jumlah/orang
Analisis Lab	3
Adminkes	4
Administrasi Umum	6
Security	2
Sopir	2
Cleaning Service	3

Sumber: Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang 2025

Data sarana dan prasarana yang disediakan Puskesmas Kotabaru kecamatan Keritang dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Table 2: Sarana dan Prasarana Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Ruang pendaftaran dan rekam medik	1	Baik
2.	Ruang Pemeriksaan Poli Umum	1	Baik
3.	Ruang Pemeriksaan Poli Lansia	1	Baik
4.	Ruang Pemeriksaan Poli Anak	1	Baik
5.	Ruang Pemeriksaan poli KIA	1	Baik
6.	Ruang Pemeriksaan Poli Gigi	1	Baik
3.	Ruang tunggu	2	Baik
4.	Toilet pasien (Pria dan Wanita terpisah)	2	Baik
5.	Toilet pengunjung (Pria dan Wanita terpisah)	2	Baik
6.	Ruang tindakan dan gawat darurat	1	Baik
8.	Ruang persalinan	1	Baik
9.	Ruang rawat pasca persalinan	1	Baik
10	Ruang rawat inap (Pria dan Wanita)	2	Baik
12.	Ruang jaga perawat/nurse station	1	Baik
13.	Toilet rawat inap	4	Baik
14.	Toilet petugas	3	Baik

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
15.	Laboratorium	1	Baik
16.	Ruang kantor	1	Baik
17.	Ambulance	2	Baik
18.	AC (<i>Air Conditioner</i>)	15	Baik
19.	Area parkir	2	Baik

Sumber: Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang 2025

Data kunjungan pasien Puskesmas Kotabaru kecamatan Keritang dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Table 3: Jumlah Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang Periode 2021-2024

Tahun	Jumlah pasien	Kenaikan/Penurunan
2021	12.253	-
2022	14.388	17%
2023	19.050	32%
2024	13.927	-27%

Sumber: Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang 2025

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien dari tahun 2021-2023 mengalami kenaikan sedangkan pada tahun 2024 mengalami penurunan yang signifikan, hal inilah yang menarik untuk diteliti berkaitan dengan kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru kecamatan keritang.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pasien cenderung mengalami peningkatan tiap tahunnya hanya saja pada tahun 2024 mengalami penurunan. Tercatat bahwa jumlah kunjungan pasien di tahun 2021 sejumlah

12.253 orang. Tahun 2022 jumlah kunjungan pasien sebanyak 14.388 orang yang berarti terjadi peningkatan sebanyak 2.135 pasien atau sekitar 17%, dan tahun 2023 jumlah pasien mencapai 19.050 orang yang menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kunjungan sebanyak 4.662 orang atau sekitar 32%. Kemudian pada tahun 2024 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebanyak 5.123 pasien atau sebesar -27%, dimana pasien yang berobat pada tahun 2024 sejumlah 13.927 orang.

Puskesmas Kotabaru sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan yang memiliki jumlah kunjungan setiap periodenya mengalami peningkatan namun di tahun 2024 mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan yang optimal. Sehingga berdasarkan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Analisa Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang”**.

³⁸ **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut yaitu:

“Bagaimana kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru kecamatan keritang”?

³⁸ C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru kecamatan keritang.

³⁹ 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi puskesmas, melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan memberikan masukan berupa saran dalam rangka menerapkan kualitas pelayanan yang lebih efektif lagi bagi puskesmas kotabaru kecamatan keritang, yang dapat mendorong pasien untuk berobat ³⁸ di masa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, yakni sebagai sarana untuk ¹ mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan melalui penulisan karya ilmiah dan berkaitan dengan manajemen pemasaran.
- c. ³³ Bagi akademisi, dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas terhadap permasalahan yang sama dan menambah perbendaharaan perpustakaan ⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan sebagai bahan bacaan.

D. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini ⁴⁴terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori dasar yang berhubungan dengan pengertian manajemen pemasaran, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, indikator ⁷¹kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kemudian mengemukakan ⁴penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III : ¹⁰³METODE PENELITIAN

Bab ini antara lain mengemukakan tentang obyek dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, Teknik ⁴pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Yakni menguraikan bagian penutup dari ⁶³pembahasan hasil penelitian yang menyajikan kesimpulan dan saran.

⁴**DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka sebagai lembar untuk menuliskan identitas sumber referensi yang sudah digunakan dalam menjalankan penelitian

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Manajemen Pemasaran

⁵ Manajemen pemasaran (*marketing management*) berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*) dan pengawasan (*controlling*) (Satriadi, 2021).

⁵ Manajemen pemasaran atau yang sering disebut *marketing management* merupakan salah satu jenis manajemen yang dibutuhkan untuk semua bisnis. *Marketing management* ini menyangkut produk atau jasa agar lebih dikenal konsumen. Oleh sebab itu, pihak perusahaan harus mengerti diskursus lengkap terkait management marketing ini. Manajemen pemasaran (*marketing management*) harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan karena berkontribusi banyak hal untuk kelancaran proses pemasaran produk. Manajemen pemasaran juga bertugas mengukur dan menganalisis strategis proses pemasaran suatu perusahaan maupun organisasi. Manajemen pemasaran bertugas sangat penting dalam perusahaan atau organisasi karena dengan adanya manajemen pemasaran perusahaan bisa

meraih target pasar yang diinginkan dan mendapat lebih banyak konsumen (Satriadi, 2021).

Definisi manajemen pemasaran menurut Sudarsono (2020), manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Menurut Suparyanto & Rosad dalam Satriadi (2021) manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian perencanaan, proses pelaksanaan, pengawasan serta kegiatan pengendalian pemasaran suatu produk, agar sebuah perusahaan bisa mencapai target secara efektif dan efisien. Adapun manajemen pemasaran ini dibuat, secara umum dengan tujuan untuk menciptakan sistem, membangun, serta mempertahankan pertukaran, terhadap produsen dan konsumen, agar bisa saling memberikan keuntungan.

B. ¹² Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Berikut adalah pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa ahli:

1. ³ Menurut Tjiptono (2019)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan ¹⁴⁴ tidak hanya berfokus pada hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga mencakup seluruh proses dalam penyampaian layanan itu sendiri.

Tjiptono menekankan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada kesenjangan ²³ antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Jika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, jika ²⁵

layanan yang diberikan lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan berpotensi meninggalkan layanan tersebut. Oleh karena itu, organisasi atau penyedia layanan harus selalu melakukan evaluasi dan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

2. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021)

Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara harapan mereka dan kinerja yang diterima. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan terjadi ketika penyedia jasa dapat memberikan layanan yang sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Jika layanan yang diterima pelanggan lebih baik dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap baik dan pelanggan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan menilai kualitas layanan sebagai buruk.

3. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019)

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui pemberian layanan yang konsisten, andal, serta mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir dari layanan, tetapi juga mencakup seluruh proses dalam penyampaian, termasuk interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Kotler dan Armstrong menekankan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap suatu produk atau jasa. Jika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima sesuai atau lebih baik dari harapan mereka, maka kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan lebih rendah dari ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa dan kemungkinan besar beralih ke penyedia layanan lain.

C. Dimensi Kualitas Pelayanan

1. Menurut Tjiptono (2019)

Untuk mengukur kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi utama yang sering digunakan, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat serta tepat waktu.
- c. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada pelanggan.
- d. *Empathy* (Empati) Kepedulian serta perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara individual.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik) Fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan tampilan personel yang mencerminkan kualitas layanan.

2. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021)

Parasuraman mengembangkan model SERVQUAL, yang merupakan metode¹²⁹ untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama:

- a. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan²⁴ dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kesiediaan dan kecepatan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat dan tepat.
- c. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keamanan kepada pelanggan.
- d. *Empathy* (Empati) Kemampuan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan layanan yang bersifat personal.
- e.²³ *Tangibles* (Bukti Fisik) Fasilitas fisik, peralatan, tampilan karyawan, dan semua elemen berwujud yang mendukung citra layanan

3. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019)¹⁹

Terdapat⁹⁵ lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan diantaranya yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan.

- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kesiediaan dan kecepatan dalam membantu pelanggan serta menanggapi kebutuhan mereka.
- c. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan, keramahan, dan keahlian karyawan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.
- d. *Empathy* (Empati) Perhatian dan pelayanan yang bersifat personal sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik) Fasilitas, peralatan, tampilan karyawan, dan elemen fisik lain yang mencerminkan kualitas layanan.

D. Indikator Kualitas Pelayanan

1. Menurut Tjiptono (2019),

kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama yang sering digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan. Berikut adalah penjelasan masing-masing indikator:

- a. *Tangible* (Berwujud) Indikator ini mencakup semua aspek fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan dalam suatu layanan, seperti:
 1. Fasilitas fisik (gedung, peralatan, dan teknologi yang digunakan).
 2. Penampilan karyawan (kebersihan, pakaian, dan sikap profesional).
 3. Kualitas bahan dan perlengkapan yang digunakan dalam layanan.

Indikator ini penting karena kesan pertama pelanggan sering kali dipengaruhi oleh tampilan fisik suatu layanan.

b. ⁵⁰ *Reliability* (Keandalan) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk:

1. Memberikan layanan sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan.
2. Menyediakan layanan dengan konsisten dan akurat.
3. ⁷⁶ Memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Semakin andal suatu layanan, semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan.

c. ¹²⁴ *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan, seperti:

1. Memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.
2. Menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan secara proaktif.
3. Memiliki sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

Responsivitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

d. ²³ *Assurance* (Jaminan) berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, meliputi:

1. Kompetensi dan keahlian karyawan dalam melayani pelanggan.
2. Kesopanan dan sikap hormat dalam berinteraksi.
3. Jaminan keamanan dalam transaksi dan penggunaan layanan.

Indikator ini sangat penting, terutama dalam layanan yang membutuhkan kepercayaan tinggi, seperti perbankan dan kesehatan.

e. *Empathy* (Empati) mencerminkan perhatian ³⁵ yang diberikan kepada pelanggan, termasuk:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara individual.
2. Memberikan layanan yang personal dan sesuai dengan karakteristik pelanggan.
3. Menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan layanan.

Empati yang baik akan ¹³⁸ menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pelanggan dan penyedia layanan.

2. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021)

² Tiap dimensi memiliki indikator-indikator tersendiri. Yang dikenal dengan indikator kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:

a. Indikator untuk dimensi *Tangible*, di antaranya:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
3. Penampilan dalam melayani pelanggan.
4. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
5. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

- b. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*, di antaranya:
 - 1. Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.
 - 2. Menghargai setiap pelanggan.
 - 3. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - 4. Melayani dengan tidak diskriminatif.
 - c. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Reliability*, yaitu:
 - 1. Kecermatan dalam melayani pelanggan.
 - 2. Standar pelayanan yang jelas.
 - 3. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Responsiveness*, terdiri dari:
 - 1. Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - 2. Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
 - 3. Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.
 - 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.
 - e. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Assurance*, di antaranya:
 - 1. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
 - 2. Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
 - 3. Perusahaan memberikan jaminan legalitas.
- 19
3. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019)

Indikator kualitas pelayanan melibatkan beberapa aspek yang bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik sebuah pelayanan diberikan

kepada pelanggan. Berikut adalah indikator-indikator ¹³⁴ kualitas pelayanan tersebut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

1. Penampilan fisik fasilitas (misalnya, kebersihan dan desain tempat).
2. Penampilan personel (pakaian, identitas).
3. Peralatan dan material yang digunakan dalam proses pelayanan.
4. Dokumentasi atau alat komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.

b. *Reliability* (Keandalan)

1. ⁴⁷ Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.
2. Pelayanan yang sesuai dengan janji atau ekspektasi pelanggan.
3. Akurasi dalam penyampaian layanan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (Responsif)

1. Kecepatan dalam merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan.
2. Kemampuan untuk mengatasi masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien.
3. Keinginan untuk membantu pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

1. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh staf pelayanan.
2. Kemampuan staf untuk menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan.
3. Sifat profesionalisme dalam memberikan pelayanan.
4. Keamanan yang dirasakan oleh pelanggan selama berinteraksi dengan layanan.

e. *Empathy* (Empati)

1. Kemampuan untuk memberikan perhatian yang personal dan perhatian terhadap kebutuhan spesifik pelanggan.
2. Pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.
3. Staf yang peduli terhadap perasaan pelanggan dan memperhatikan kenyamanan mereka.

E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Menurut Tjiptono (2019)

Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

- a. ¹⁷ *Reliability* (Keandalan): Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kecepatan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat.
- c. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.
- d. *Empathy* (Empati): Perhatian yang diberikan ¹¹⁰ kepada pelanggan secara individu.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel yang mendukung pelayanan.

2. Menurut Parasuraman dalam Anggraini (2021),

ada lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. ²³ *Tangibles* (Bukti Fisik): Peralatan, fasilitas, karyawan, dan aspek fisik lainnya yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- b. ¹⁷ *Reliability* (Keandalan): Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efisien.
- d. ¹⁶⁴ *Assurance* (Jaminan): Kemampuan karyawan untuk meyakinkan pelanggan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional.
- e. ²³ *Empathy* (Empati): Kemampuan untuk memahami kebutuhan dan perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

3. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019)

Kotler dan Armstrong mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, antara lain:

- a. *Expectation* (Harapan Pelanggan): Kualitas layanan sangat bergantung pada ekspektasi pelanggan sebelum menerima layanan.
- b. *Perceived service* (Layanan Yang Diterima): Pelanggan menilai layanan berdasarkan pengalaman nyata mereka.

- c. *Service performance* (Kinerja Layanan): Standar dan proses layanan yang diterapkan oleh perusahaan.
- d. ¹²⁸ *Word of Mouth* (Dari Mulut Ke Mulut): Pengaruh opini dari pelanggan lain terhadap persepsi kualitas layanan.
- e. *Personal Needs* ¹¹⁴ (Kebutuhan Pribadi): Setiap pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda, yang dapat mempengaruhi penilaian mereka terhadap layanan.

F. ⁶¹ Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan yang dapat menunjang bagi peneliti berikutnya dan merupakan dasar dalam menentukan rancangan penelitian selanjutnya. Berikut ini beberapa hasil penelitian sebelumnya, yaitu:

Table 4: ⁷ Penelitian Terdahulu

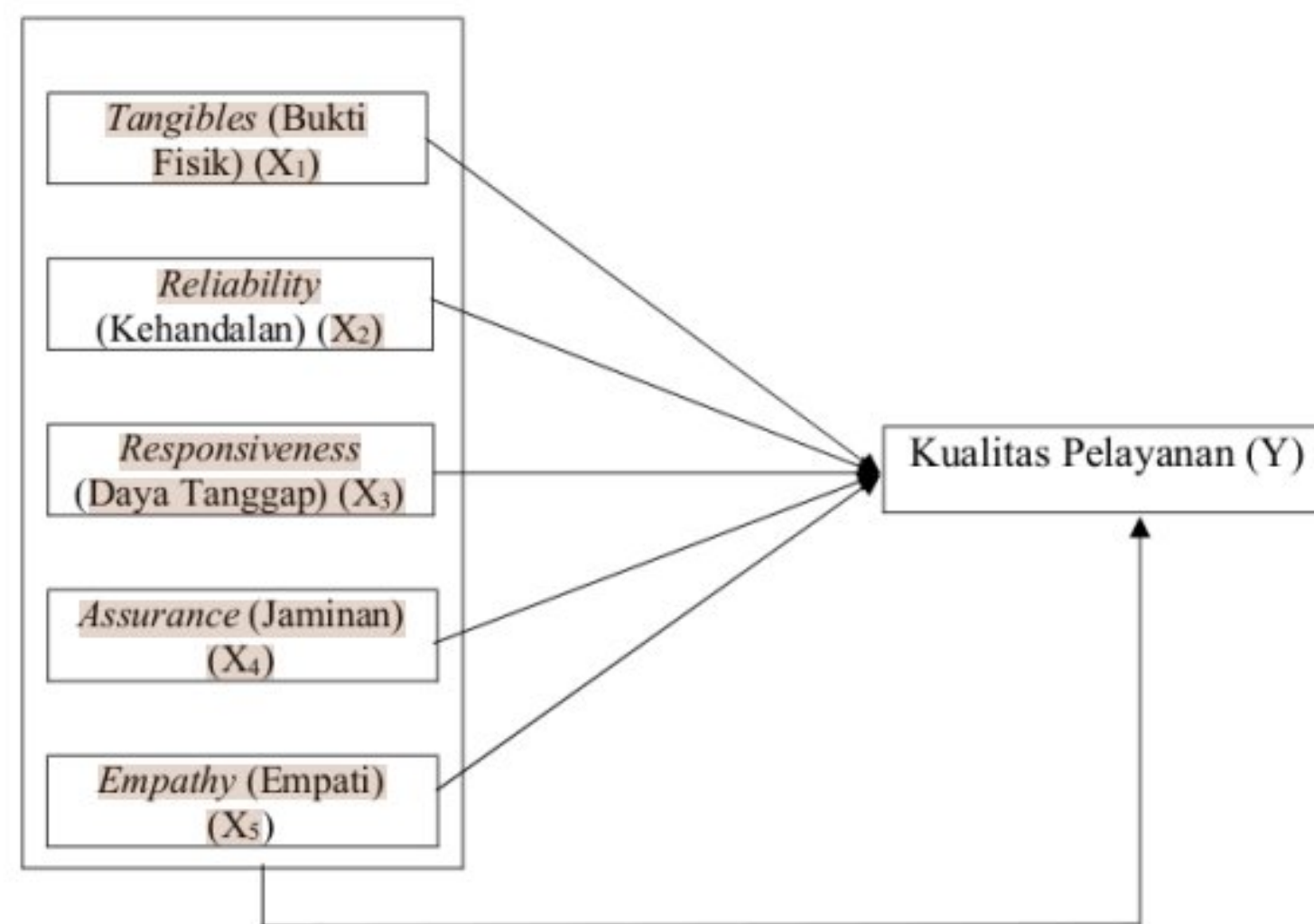
No	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian dan Lembaga Penerbit	Variabel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil singkat Penelitian
1.	⁸⁷ Suci P. amdilla Sheandy, 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Variabel Penelitian: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien. Alat Analisis: Analisis Deskriptif, Analisis regresi dan korelasi linier	³ Berdasarkan hasil analisis deskriptif data penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa masih banyak nilai di bawah rata-rata. Berdasarkan hasil uji parsial pada bukti fisik menunjukan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal. Dan untuk hasil persentase tanggapan responden

No	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian dan Lembaga Penerbit	Variabel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil singkat Penelitian
		Universitas Pakuan Bogor.	berganda, uji hipotesis koefisien regresi secara pasial.	mengenai variabel Kepuasan Pelanggan/ Konsumen berdasarkan dari hasil uji parsial dan koefisien dari 100 responden masih di bawah rata-rata yakni kriteria baik hanya mendapatkan 76,56%.
2.	Milanda Hafid, 2024	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone. program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah makassar	Variabel Penelitian: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien. Alat Analisis: Analisis Deskriptif, Uji Kualitas Data, Analisis Regresi Linear Sederhana	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti ketika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan pasien.
3.	Apriliana, Sukaris, 2022	Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Santara. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammad-yah Gresik.	Variabel Penelitian: Kualitas Pelayanan Alat Analisis: uji material	Identifikasi kualitas layanan yang harus diterapkan supplier yaitu tercatat sebagai vendor yang memiliki sertifikat AK3 dan CSMS, menerapkan 6 on yaitu <i>on safety, on time, on scope, on quality, on cost dan on clean</i> , memiliki pengalaman pekerjaan, kualifikasi kualitas barang yang dibuktikan dengan uji material serta kecepatan pengiriman, sistem pembayaran berupa tagihan tidak secara <i>cash</i> .

No	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian dan Lembaga Penerbit	Variabel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil singkat Penelitian
4.	Amirotul Luthfiyah dan Imelda Dian Rahmawati 2024	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.	Variabel penelitian: Kualitas Pelayanan Alat analisis: metode analisis Collaizi.	meskipun Puskesmas Porong telah berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui implementasi SOP yang ketat, pencapaian akreditasi paripurna, dan penyediaan saluran pengaduan, masih terdapat kesenjangan antara persepsi internal dan pengalaman nyata pasien. Oleh karena itu, perbaikan lebih lanjut diperlukan dengan menitikberatkan pada umpan balik pasien serta peningkatan komunikasi antara Puskesmas dan masyarakat.
5.	Muzahir Arfan 2022	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai. jurusan ilmu administrasi negara fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim.	Variable penelitian: Kualitas Pelayanan Kesehatan Analisis: data reduction (reduksi data), data display (penyajian data)	Puskesmas Medang Kampai telah memberikan pelayanan yang baik dalam berbagai aspek, termasuk fasilitas, keandalan, responsivitas, keterampilan petugas, dan emosi terhadap pasien. Faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Medang Kampai terkait SDM Kesehatan dan Fasilitas Kantor yaitu jaringan internet yakni Wifi/jaringan yang sering susah di akses padahal wifi adalah perangkat yang dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjelaskan mengenai proses berfikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru. Dari landasan teori yang telah dikemukakan diatas maka dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber: Tjiptono (2019)

H. Hipotesis

Dari rumusan masalah dan uraian telaah pustaka yang telah di kemukakan di atas, maka penulis sajikan hipotesis sebagai berikut.

1. Diduga *tangibles* (bukti fisik) (X_1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.
2. Diduga *reliability* (kehandalan) (X_2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

3. Diduga ⁶⁶ *responsiveness* (daya tanggap) (X_3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.
4. Diduga ⁶⁶ *assurance* (jaminan) (X_4) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.
5. Diduga *empathy* ⁷¹ (empati) (X_5) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.
6. Diduga *tangibles* ²⁰ (bukti fisik) (X_1), *reliability* (keandalan) (X_2), *responsiveness* (daya tanggap) (X_3), *assurance* (jaminan) (X_4), dan *empathy* (empati) (X_5) secara bersama-sama dan simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

I. Variabel Penelitian

⁷² Definisi operasional variabel merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian, konsep, indikator dan sub indikator.

Table 5: Operasional Variabel Penelitian:

Konsep	Indikator	Sub ¹³² Indikator
Kualitas Pelayanan (Y) Menurut Tjiptono (2019)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X_1)	a. Fasilitas fisik (gedung, peralatan, dan teknologi yang digunakan). b. Penampilan karyawan (kebersihan, pakaian, dan sikap profesional). c. Kualitas bahan dan perlengkapan yang digunakan dalam layanan.
	<i>Reliability</i> (keandalan) (X_2)	a. Memberikan layanan sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan. b. Menyediakan layanan dengan konsisten dan akurat. c. Memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Konsep	Indikator	Sub Indikator
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X_3)	a. Memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu. b. Menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan secara proaktif. c. Memiliki sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
	<i>Assurance</i> (jaminan) (X_4)	a. Kompetensi dan keahlian karyawan dalam melayani pelanggan. b. Kesopanan dan sikap hormat dalam berinteraksi. c. Jaminan keamanan dalam transaksi dan penggunaan layanan.
	<i>Empathy</i> (empati) (X_5)	a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara individual. b. Memberikan layanan yang personal dan sesuai dengan karakteristik pelanggan. c. Menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan layanan.

²¹ BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang. ¹ Waktu penelitian ini di mulai dari Bulan Juli 2024 sampai selesai.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

²² Dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan pada Puskesmas Kotabaru maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel yaitu “kualitas pelayanan”. Variabel ini merupakan variabel bebas yang artinya dalam penelitian ini tidak dapat diatur oleh peneliti, namun memiliki keanekaragaman nilai. Variabel tersebut dapat peneliti turunkan menjadi lima dimensi (x). Kelima dimensi tersebut dapat peneliti jabarkan menjadi ¹¹ *Tangibles* (Bukti Fisik) (x₁), *Reliability* (keandalan) (x₂), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (x₃), *Assurance* (jaminan) (x₄), dan *Empathy* (empati) (x₅).

2. Sumber Data

Sumber Data pada ³⁵ penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya. Data ini diperoleh melalui metode penelitian seperti survei, wawancara, observasi, atau eksperimen. Peneliti atau penulis melakukan pengumpulan data primer dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang spesifik. Contoh data primer bisa berupa hasil survei yang langsung dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai responden atau mengamati keadaan secara langsung. Dengan demikian data primer pada penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang telah ada sebelumnya. Data ini dikumpulkan untuk tujuan lain dan bisa digunakan oleh peneliti atau penulis dalam penelitian mereka. Data sekunder bisa berupa data dari lembaga pemerintah, institusi penelitian, jurnal ilmiah, buku, atau sumber-sumber lain yang terdokumentasi dengan baik. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh langsung pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang. Jumlah pasien yang berobat di puskesmas kotabaru pada tahun 2024 adalah 13.927 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. untuk menentukan besarnya sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)

Jadi, dengan populasi 13.927 orang, jumlah sampel yang dibutuhkan sekitar 100 responden untuk mendapatkan hasil yang representatif.

D. ¹ Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau dari perilaku yang dapat diamati, teknik yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁵⁶ a. Observasi

observasi merupakan suatu proses pengamatan yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis sehingga dapat diketahui fakta yang ada objek penelitian (Sugiyono 2017).

b. ¹ Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono 2017).

c. ¹ Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup.

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

d. ¹⁴⁷ Studi Pustaka

Studi pustaka yakni data-data yang diperoleh dari pendapat para ahli ¹⁶⁹ yang akan dipakai dalam proses penelitian, yang dilengkapi dengan alat-alat uji statistik terhadap hasil analisis.

E. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) ¹⁵ Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. ⁶⁸ Analisis kuantitatif yakni melalui analisis statistik dengan bantuan program SPSS. Yang mana analisis kuantitatif untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana pengaruh ¹¹ *Tangibles* (Bukti Fisik) (x_1), *Reliability* (keandalan) (x_2), *Responsiveness* (Daya Tanggap) (x_3), *Assurance* (jaminan) (x_4), dan *Empathy* (empati) (x_5) terhadap kualitas pelayanan (Y) yakni sebagai berikut:

1. Uji Kualitas data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2017) analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2019), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner, dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil dalam mengukur variabel atau konstruk yang dimaksud. Reliabilitas penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan konsisten ketika instrumen yang sama digunakan dalam waktu yang berbeda atau oleh responden yang berbeda. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 . Berikut adalah interpretasi umum terhadap nilai Cronbach Alpha:

1. $\alpha > 0,90$: Reliabilitas sangat baik

2. $0,80 < \alpha \leq 0,90$: Reliabilitas baik
3. $0,70 < \alpha \leq 0,80$: Reliabilitas cukup baik
4. ¹⁰⁵ $0,60 < \alpha \leq 0,70$: Reliabilitas dapat diterima
5. $\alpha \leq 0,60$: Reliabilitas rendah, instrumen kurang konsisten

²⁶ Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen ⁷ tersebut dapat digunakan dengan baik untuk mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud.

²⁷ 2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas ¹⁵⁷ adalah suatu kondisi dimana terdapat korelasi atau hubungan linier yang tinggi ²⁵ antar variabel independen dalam model regresi. Kondisi ini dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen karena variabel independen saling mempengaruhi satu sama lain.

Menurut Ghozali (2018), ⁵⁵ uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi ada tidaknya korelasi tinggi antar variabel bebas (independen). Jika terdapat multikolinearitas, maka koefisien regresi bisa menjadi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan.

c. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi dimana varians dari error (residual) dalam model regresi tidak konstan untuk semua pengamatan. Dengan kata lain, penyebaran residual tidak merata di seluruh nilai variabel independen, sehingga melanggar salah satu asumsi klasik regresi yaitu homoskedastisitas (varians residual konstan).

¹³ Menurut Ghozali (2018), uji heteroskedastisitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik agar estimasi koefisien regresi menjadi efisien dan valid.

⁶ 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode ini untuk meramalkan berapa kuatnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Model peramalan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2017) yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan adalah:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi variabel bebas

X1 = Bukti Fisik (*tangible*)

X2 = Keandalan (*reliability*)

X3 = Ketanggapan (*responsiveness*)

X4 = Jaminan (*assurance*)

X5 = Empati (*empathy*)

e = standar *error*

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

¹⁰ Ghozali (2021) mengemukakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

³² b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut Ghozali (2019), uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel ¹⁴² pada tingkat signifikansi tertentu (misalnya, 0,05). Jika ³² t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. ¹⁰ Uji f (Uji Simultan)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen menurut Ghozali (2021). Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai f hitung dengan f table pada derajat kesalahan 5% ($\alpha=0.05$).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Puskesmas kotabaru kecamatan keritang

¹ Puskesmas kotabaru kecamatan merupakan puskesmas pertama yang didirikan pada tahun 1993 yang memiliki letak strategis di pusat desa kotabaru kecamatan keritang sehingga mudah dijangkau. ¹ Dalam menjalankan tugasnya Puskesmas Kotabaru Seberida sangat berpegang teguh terhadap visi dan misi yang dimana akan menjadikan Puskesmas yang dapat Mewujudkan masyarakat sehat bagi masyarakat dan dapat menjaga amanah yang di percayakan oleh masyarakat kepada Puskesmas. Melayani sepenuh hati dan selalu berusaha meningkatkan keahlian sumber daya manusia pada bidangnya masing-masing agar dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

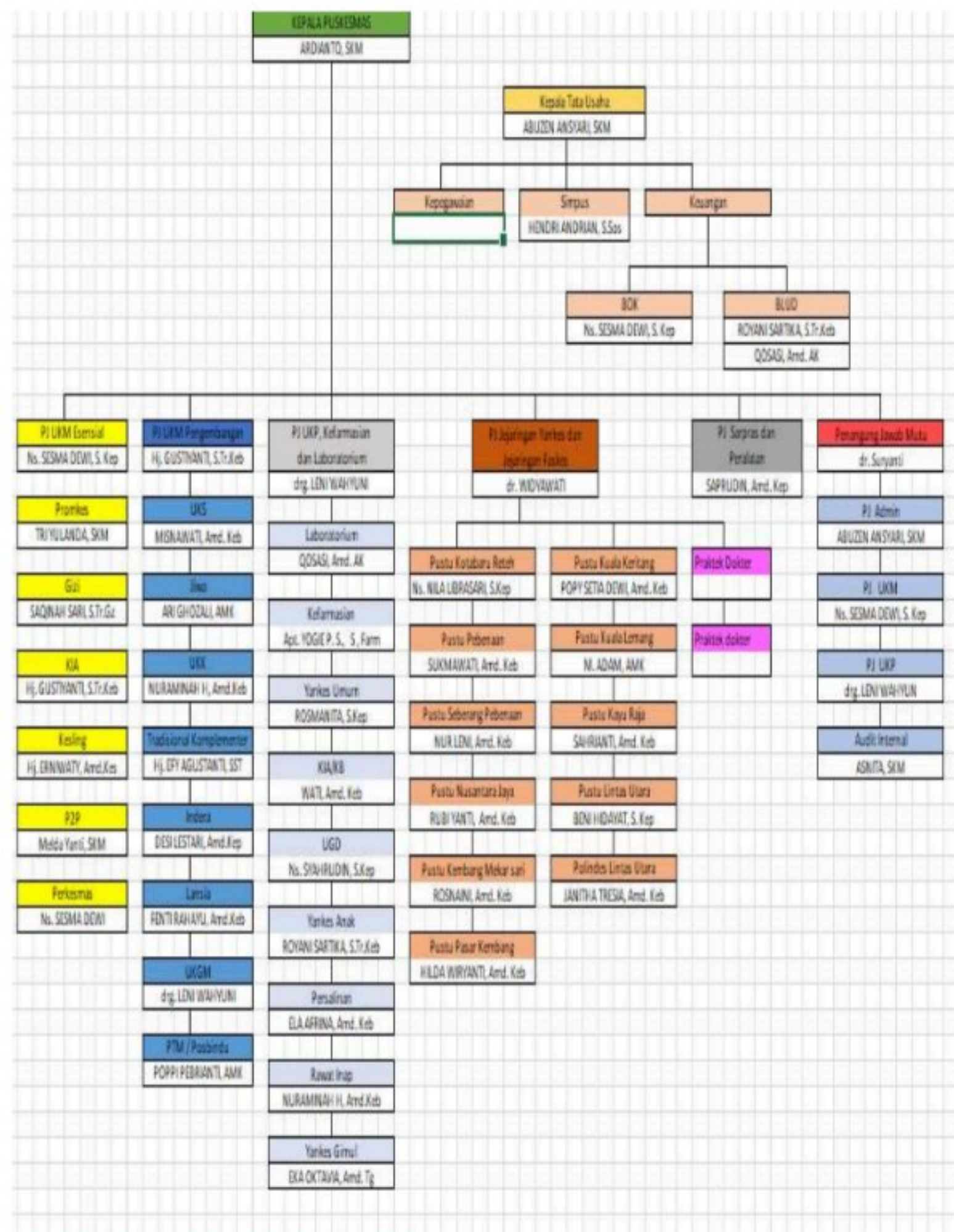
² 2. Visi dan Misi Puskesmas Kotabatu Kecamatan Keritang

a. Visi Puskesmas : Mewujudkan Masyarakat Keritang Sehat 2028

b. Misi Puskesmas :

- 1) Memberikan Pelayanan Kesehatan yang bermutu dan bermanfaat bagi Masyarakat Wilayah Kerja UPT Puskesmas Kotabaru.
- ¹ 2) Mengubah kebiasaan masyarakat menuju hidup sehat
- 3) Mengarahkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat.

3. ¹ Struktur Organisasi Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang



Sumber: Arsip Puskesmas Kotabaru kecamatan ketitang 2024

Adapun uraian tugasnya adalah:

¹
a. Kepala Puskesmas Kotabaru Seberida

Tugas dan Fungsi:

1. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, bimbingan dan supervisi.
2. Mengadakan koordinasi di tingkat kecamatan.
3. Sebagai penggerak pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan.
4. Sebagai tenaga ahli pendamping Camat.
5. Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan di puskesmas.
6. membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka kemampuan untuk hidup sehat.
7. memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan masyarakat di wilayah kerjanya.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas dan Fungsi:

1. Merencanakan dan mengevaluasi kegiatan di unit TU.
2. Mengkoordinir dan berperan aktif terhadap kegiatan di unit TU.
3. Menggantikan tugas Kepala Puskesmas bila Kepala Puskesmas berhalangan hadir.

c. Koordinator UKM

Tugas dan Fungsi:

1. Mengkoordinir dan bertanggung jawab dalam penyusunan perencanaan dan evaluasi kegiatan di unit promosi kesehatan, KIA/KB, gizi, kesehatan lingkungan, UKS dan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat.
2. Mengkoordinir dan berperan aktif terhadap kegiatan di unitnya.

d. Promosi Kesehatan

Tugas dan Fungsi:

1. Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan promosi kesehatan di wilayah kerja puskesmas.
2. Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan promosi dilakukan bersama-sama dengan koordinator program yang terkait.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ragam latar belakang yang dimiliki responden itu sendiri. Karakteristik ini untuk melihat latar belakang responden yang difokuskan pada jenis kelamin dan usia responden. Hasil yang didapat adalah:

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Untuk melihat jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 6: ³ Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Laki-laki	37	37
2.	Perempuan	63	63
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Berdasarkan data diatas, dari 100 orang responden yang diteliti sebanyak 37% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki kemudian sebanyak 63% merupakan responden berjenis kelamin perempuan. Maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung pasien yang berjenis kelamin perempuan.

b. Responden berdasarkan usia

Untuk melihat jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 7: ³ Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1.	< 20 Tahun	5	5
2.	20 – 29 Tahun	23	23
3.	30 – 39 Tahun	34	34
4.	40 – 49 Tahun	26	26
5.	> 50 Tahun	12	12
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Berdasarkan data di atas, dari 100 orang responden yang diteliti urutan nilai persentase yang paling tinggi sampai paling rendah yaitu responden dengan usia 30-39 tahun memiliki persentase sebanyak 34%,

responden dengan usia 40-49 tahun memiliki persentase sebanyak 26%, responden dengan usia 20-29 tahun memiliki persentase sebanyak 23%, responden dengan usia >50 tahun memiliki persentase sebanyak 12%, kemudian responden dengan usia <20 tahun memiliki persentase sebanyak 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan usia 30-39 tahun.

2. Analisis Per Variabel Atau Sub-Variabel

³ Sebagai usaha dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien Puskesmas Kotabaru kecamatan keritang, pada masing-masing pertanyaan ⁵² variabel bebas yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik) X_1 , *Reliability* (Keandalan) X_2 , *Responsivness* (Daya Tanggap) X_3 , *Assurance* (Jaminan) X_4 , Dan *Emphaty* (Empati) X_5 , terhadap variabel terikat atau dependen, yaitu kualitas pelayanan (Y), dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik) X_1

Untuk mengetahui tanggapan dari responden yang berkaitan dengan *Tangibles* (Bukti Fisik) X_1 pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabaru, ²⁸ dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 8: tanggapan responden tentang variabel Tangibles (Bukti Fisik) X₁

No	Pertanyaan Tangibles (Bukti Fisik) X ₁	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata-rata	Rangking
1	Fasilitas Fisik Puskesmas Bersih Dan Rapi	6	90	4	-	-	402	4,02	3
2	Bangunan Puskesmas Terlihat Terawat	5	92	3	-	-	402	4,02	2
3	Puskesmas Memiliki Ruang Tunggu Nyaman	6	93	1	-	-	405	4,05	1
4	Ruang Periksa Memiliki Pencahayaan Dan Ventilasi Yang Baik	5	89	5	1	-	389	3,89	4
5	Toilet Di Puskesmas Bersih Dan Terawat	4	41	29	26	-	323	3,23	5
Jumlah								19,21	
Rata-rata								3,84	

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Puskesmas mendapatkan skor tertinggi pada fasilitas ruang tunggu yang nyaman dengan nilai rata-rata 4,05. Hal ini mengindikasikan bahwa puskesmas telah berhasil menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung atau pasien saat menunggu. Kenyamanan ini berhubungan dengan pengaturan ruang yang baik, kursi yang cukup, serta suhu ruangan yang terjaga.

Kebersihan dan keterawatan bangunan puskesmas juga mendapat skor yang baik, namun ada ruang untuk peningkatan. Bangunan yang terawat merupakan faktor penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi pasien atau pengunjung, yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan. Selanjutnya ruang periksa dengan pencahayaan dan ventilasi yang baik masih menunjukkan hasil yang relatif positif. Penting untuk memastikan bahwa pencahayaan yang cukup dan ventilasi yang baik tersedia di setiap ruang periksa, karena ini berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kesehatan pasien.

Hasil yang lebih rendah pada fasilitas toilet yaitu 3,23, dan menempati peringkat kelima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kebersihan dan perawatan toilet di puskesmas masih menjadi area yang perlu perhatian lebih. Banyak responden yang memberikan penilaian rendah terhadap kondisi toilet, yang dapat mencerminkan kurangnya perhatian terhadap kebersihan fasilitas tersebut. Toilet yang bersih dan terawat sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kebersihan lingkungan puskesmas.

b. *Reliability* (Keandalan) X_2

Untuk mengetahui tanggapan dari responden yang berkaitan dengan *Reliability* (Keandalan) pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabaru, dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 9: tanggapan responden tentang variabel *reliability* (keandalan) X_2

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata-rata	Rangking
1	Petugas Memberikan Pelayanan Secara Konsisten	10	82	7	1	-	401	4,01	3
2	Puskesmas Mampu Menyelesaikan	7	76	13	4	-	386	3,86	5

No	Pertanyaan <i>Reliability</i> (Keandalan) X ₂	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata- rata	Rangking
	Keluhan Pasien Dengan Baik								
3	Petugas Medis Memberikan Diagnosa Yang Akurat	5	82	12	1	-	391	3,91	4
4	Obat Yang Diberikan Sesuai Resep Dan Kebutuhan	7	90	3	-	-	404	4,04	1
5	Petugas Bertanggungjawab Terhadap Tugasnya	6	89	5	-	-	401	4,01	2
Jumlah								19,83	
Rata-rata								3,96	

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap variabel *Reliability* (Keandalan) X₂ dalam konteks Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru. Secara umum, responden memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas medis dan petugas di Puskesmas, dengan rata-rata nilai sekitar 3,96. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah Obat yang Diberikan Sesuai Resep dan Kebutuhan dengan skor rata-rata 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menghargai ketepatan pemberian obat yang sesuai dengan resep dan kebutuhan medis mereka. Aspek dengan penilaian terendah adalah Puskesmas Mampu Menyelesaikan Keluhan Pasien Dengan Baik, dengan skor rata-rata 3,86 dan peringkat. Ini menunjukkan adanya kekhawatiran atau ketidakpuasan sebagian responden terhadap kemampuan

Puskesmas dalam menyelesaikan keluhan pasien dengan baik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa responden cukup ⁵⁹ puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas, namun masih ada area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal penyelesaian keluhan pasien.

c. Responsiveness (Daya Tanggap) X₃

Untuk mengetahui tanggapan dari responden yang berkaitan dengan Responsiveness (Daya Tanggap) X₃ pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabaru, ²⁸ dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 10: tanggapan responden tentang variabel responsiveness (daya tanggap) X₃

No	Pertanyaan Responsiveness (Daya Tanggap) X ₃	¹⁶ SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata- rata	Rangking
1	Petugas cepat merespon keluhan pasien	5	68	22	5	-	373	3,73	4
2	Petugas sigap dalam memberikan informasi	4	84	11	1	-	391	3,91	2
3	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan jelas	2	92	6	-	-	396	3,96	1
4	Petugas tidak menunda-nunda pelayanan	5	60	18	17	-	353	3,53	5
5	Proses administrasi berlangsung cepat dan mudah	4	79	15	2	-	385	3,85	3
Jumlah								18,98	
Rata-rata								3,79	

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

⁶⁹ Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan semua item ⁴⁹ adalah sekitar 3,79, yang menunjukkan bahwa ⁴⁹ responden merasa cukup puas dengan daya tanggap pelayanan di Puskesmas, meskipun ada beberapa aspek yang bisa diperbaiki lebih lanjut. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dengan rata-rata 3,96.

Ini menunjukkan bahwa petugas di Puskesmas dianggap baik dalam memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien. Aspek yang mendapat penilaian terendah adalah Petugas tidak menunda-nunda pelayanan dengan skor ⁴⁹ rata-rata 3,53. ⁴⁹ Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa masih ada kelambatan atau penundaan dalam pelayanan yang diberikan, yang perlu diperbaiki.

Secara umum, pelayanan di Puskesmas sudah cukup responsif, tetapi ada beberapa area, terutama terkait dengan penundaan pelayanan, yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pasien.

d. Assurance (Jaminan) X₄

Untuk mengetahui tanggapan dari responden yang berkaitan dengan Assurance (Jaminan) X₄ pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabaru, ²⁸ dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 11: tanggapan responden tentang variabel Assurance (Jaminan) X₄

No	Pertanyaan Assurance (Jaminan) X ₄	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata-rata	Rangking
1	Petugas memberikan pelayanan secara profesional	2	95	2	1	-	398	3,98	1
2	Petugas memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai	2	87	9	1	1	388	3,88	2
3	Petugas mampu menjaga kerahasiaan pasien	3	79	16	2	-	383	3,83	3
4	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima	3	72	21	4	-	374	3,74	4
5	Puskesmas menjamin keselamatan pasien	1	70	25	3	1	367	3,67	5
Jumlah								19,1	
Rata-rata								3,82	

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan untuk semua item adalah 3,82, yang menunjukkan umpan balik yang cukup positif terhadap jaminan pelayanan di Puskesmas. Namun, ada beberapa area yang masih perlu perhatian. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah Petugas memberikan pelayanan secara profesional dengan rata-rata 3,98. Ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan tingkat profesionalisme yang ditunjukkan oleh petugas medis di Puskesmas.

Aspek yang mendapat penilaian terendah adalah Puskesmas menjamin keselamatan pasien dengan skor rata-rata 3,67. Ini menunjukkan bahwa ada kekhawatiran atau ketidakpuasan dari sebagian responden terkait dengan

tingkat keselamatan pasien di Puskesmas yang perlu diperbaiki. Pengetahuan dan keahlian petugas serta kemampuan petugas menjaga kerahasiaan pasien mendapatkan penilaian yang cukup baik, dengan skor rata-rata 3,88 dan 3,83 masing-masing. Tingkat kepuasan pasien mendapatkan penilaian yang cukup baik juga, dengan skor rata-rata 3,74, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, meskipun ada beberapa yang merasa kurang puas.

Secara keseluruhan, pelayanan Puskesmas dalam hal jaminan sudah cukup baik, dengan tingkat profesionalisme petugas yang tinggi. Namun, keselamatan pasien masih menjadi area yang perlu perhatian lebih besar agar lebih meyakinkan pasien dan meningkatkan rasa aman mereka.

e. *Empathy* (Empati) X₅

Untuk mengetahui tanggapan dari responden yang berkaitan dengan *Empathy* (Empati) X₅ pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabaru, dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 12: tanggapan responden tentang variabel *Empathy* (Empati) X₅

No	Pertanyaan <i>Empathy</i> (Empati) X ₅	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata- rata	Rangking
1	Layanan Diberikan Dengan Penuh Kepedulian	3	79	17	1	-	384	3,84	3
2	Petugas Memberikan Pelayanan Tanpa Diskriminasi	3	84	11	2	-	388	3,88	2
3	Petugas Menyesuaikan	4	84	12	-	-	392	3,92	1

	Pelayanan Dengan Kondisi Pasien								
4	Petugas Bersikap Sabar Dan Tidak Terburu-Buru	2	73	19	6	-	371	3,71	5
5	Petugas Memberikan Waktu Pelayanan Yang Cukup	2	78	19	1	-	381	3,81	4
136	Jumlah							19,16	
	Rata-rata							3,83	

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Rata-rata keseluruhan untuk semua item adalah 3,83, yang menunjukkan umpan balik positif terhadap tingkat empati yang diberikan oleh petugas di Puskesmas. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah Petugas Menyesuaikan Pelayanan Dengan Kondisi Pasien dengan skor rata-rata 3,92. Ini menunjukkan bahwa responden merasa petugas dapat menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan kondisi pasien, yang merupakan tanda perhatian dan empati yang kuat.

Aspek yang mendapat penilaian terendah adalah Petugas Bersikap Sabar Dan Tidak Terburu-Buru dengan skor rata-rata 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kekhawatiran mengenai sikap kesabaran petugas, di mana beberapa pasien mungkin merasa bahwa petugas terlalu terburu-buru atau kurang sabar dalam memberikan pelayanan. Pelayanan tanpa diskriminasi dan waktu pelayanan yang cukup mendapat skor yang cukup baik, masing-masing dengan rata-rata 3,88 dan 3,81, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa petugas memberikan pelayanan yang adil dan cukup waktu untuk setiap pasien.

Secara keseluruhan, pelayanan di Puskesmas menunjukkan tingkat empati yang baik, namun ada beberapa aspek, terutama terkait dengan kesabaran petugas, yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pasien.

f. Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui tanggapan dari responden yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kotabaru, dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 13: tanggapan responden tentang variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y)	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Jml	Rata-rata	Rangking
1	Kualitas Bangunan Pada Puskesmas Terlihat Terawat	5	92	3	-	-	402	4,02	1
2	Puskesmas Mampu Menyelesaikan Keluhan Pasien Dengan Baik	7	76	13	4	-	386	3,86	4
3	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan jelas	2	92	6	-	-	396	3,96	2
4	Petugas Memiliki Pengetahuan Dan Keahlian Yang Memadai	2	87	9	1	1	388	3,88	3
5	Layanan Diberikan Dengan Penuh Kepedulian	3	79	17	1	-	384	3,84	5
Jumlah								19,56	
Rata-rata								3,91	

Sumber : Data Hasil Penelitian Lapangan, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kotabaru secara umum sudah berada pada kategori cukup baik hingga sangat baik dengan rata-rata skor 3,91 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Penilaian tertinggi diberikan pada aspek kualitas bangunan yang terawat dengan rata-rata 4,02, yang menunjukkan pentingnya fasilitas fisik yang nyaman dan terawat dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa sarana dan prasarana yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan kesehatan.

Aspek kesiediaan petugas menjawab pertanyaan pasien dengan jelas juga mendapatkan nilai yang cukup tinggi dengan rata-rata 3,96, menandakan bahwa komunikasi antara petugas dan pasien berjalan baik. Komunikasi yang efektif adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Kotabaru adalah 3,91 yang menunjukkan tingkat kepuasan responden berada pada kategori cukup baik hingga sangat baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kotabaru secara umum sudah memenuhi ekspektasi pasien, namun tetap ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai pelayanan yang optimal.

3. Hasil Rekapitulasi Dari ³⁷ *Tangible* (Bukti Fisik) X_1 , *Reliability* (Keandalan) X_2 , *Responsivness* (Ketanggapan) X_3 , *Assurance* (Jaminan) X_4 , Dan *Emphaty* (Empati) X_5 , Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada Puskesmas Kotabaru

Table 14: Rekapitulasi ¹⁰⁷ tanggapan responden terhadap Variabel X dan Y

No	Variabel Penelitian	Rata-rata	Rangking
¹ ²⁰ 2	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) X_1	3,84	2
2	<i>Reliability</i> (Keandalan) X_2	3,96	1
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) X_3	3,79	5
4	<i>Assurance</i> (Jaminan) X_4	3,82	4
5	<i>Empathy</i> (Empati) X_5	3,83	3
Jumlah		19,24	
Rata-rata		3,84	
No	Variabel Penelitian		
⁶⁷ 1	Kualitas Pelayanan (Y)	3,91	
Rata-rata		3,91	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2025

Secara keseluruhan, jumlah total skor yang dihimpun dari kelima variabel penelitian adalah 19,24, dengan rata-rata skor 3,84. Rata-rata ini menunjukkan ²⁴ bahwa secara keseluruhan, responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas layanan atau produk yang diteliti, dengan skor rata-rata yang lebih tinggi dari angka 3, yang menunjukkan adanya kepuasan yang cukup terhadap layanan atau produk tersebut.

Pada variabel X_1 ²⁵ *Tangibles* (Bukti Fisik) ini mencakup elemen-elemen fisik yang terkait dengan layanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. Berdasarkan tabel, variabel *Tangibles* memiliki rata-rata skor sebesar

3,84. Ini menunjukkan bahwa responden menilai bahwa bukti fisik pada puskesmas cukup baik, meskipun tidak sebaik variabel Keandalan.

Pada variabel X_2 ¹⁰² *Reliability* (Keandalan) Keandalan merujuk pada kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Dalam penelitian ini, variabel *Reliability* memperoleh ³⁴ rata-rata skor tertinggi, yaitu 3,96. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat memuji keandalan dari pelayanan yang diberikan puskesmas kotabaru, dengan menganggapnya sangat dapat diandalkan.

Pada variabel X_3 *Responsiveness* (Daya Tanggap) mengukur sejauh mana Puskesmas Kotabaru siap membantu pelanggan dan merespons permintaan atau keluhan mereka dengan cepat. Variabel ini mendapat rata-rata skor 3,79, yang merupakan nilai terendah dalam tabel. Ini mengindikasikan bahwa responden merasa bahwa daya tanggap terhadap kebutuhan atau masalah pelanggan masih dapat ditingkatkan.

Pada variabel X_4 *Assurance* (Jaminan) berhubungan ¹⁶⁰ dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh staf dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan. Variabel *Assurance* memiliki rata-rata skor 3,82. Meskipun berada di peringkat lebih rendah, nilai ini menunjukkan bahwa responden merasa cukup yakin dengan kemampuan staf puskesmas dalam memberikan jaminan atas layanan yang diterima.

Pada variabel X_5 *Empathy* (Empati) mengukur sejauh mana Puskesmas Kotabaru memberikan perhatian yang personal kepada pelanggan, dengan

memahami dan memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Variabel Empathy mendapatkan rata-rata skor 3,83. Ini menunjukkan bahwa responden merasa bahwa ada perhatian yang cukup dari puskesmas, meskipun tidak setinggi pada dimensi Keandalan.

Secara keseluruhan, jumlah total skor yang dihimpun dari kelima variabel penelitian adalah 19,24, dengan rata-rata skor 3,84. Rata-rata ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kotabaru, dengan skor rata-rata yang lebih tinggi dari angka 3, yang menunjukkan adanya kepuasan yang cukup terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas.

Berdasarkan hasil tabel tersebut, *Reliability* (Keandalan) menonjol sebagai variabel yang paling dihargai oleh responden, sementara *Responsiveness* (Daya Tanggap) memerlukan perhatian lebih karena berada di peringkat terbawah. Hal ini memberikan wawasan penting bagi Puskesmas Kotabaru untuk lebih meningkatkan kecepatan dan kualitas respons terhadap pelanggan.

Selain itu, variabel utama Kualitas Pelayanan (Y) secara keseluruhan mendapat nilai rata-rata 3,91. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotabaru sudah memenuhi ekspektasi pasien secara umum, meskipun masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan khususnya pada dimensi *Responsiveness*.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kotabaru sudah memberikan pelayanan yang memadai dan dapat dipercaya, didukung oleh fasilitas yang memadai serta petugas yang peduli dan berpengetahuan. Namun, upaya peningkatan dalam hal kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien perlu menjadi perhatian agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan memuaskan.

4. Uji Statistik

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel bebas yaitu *Tangible* (Bukti Fisik) X_1 , *Reliability* (Keandalan) X_2 , *Responsivness* (Daya Tanggap) X_3 , *Assurance* (Jaminan) X_4 , Dan *Emphaty* (Empati) X_5 , terhadap variabel terikat atau dependen, yaitu Kualitas Pelayanan (Y) dapat dibuktikan melalui analisis statistik sebagaimana disajikan berikut ini.

1. Uji Kualitas data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu langkah penting dalam proses validasi instrumen penelitian untuk memastikan bahwa instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan.

111
Table 15: Hasil uji validitas berdasarkan tingkat kuesioner

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai Koefisien r Hitung	Koefisien r Tabel $\alpha=5\%$	Kesimpulan
Tangible (Bukti Fisik) X ₁	Pertanyaan 1	0,637	0,1966	Valid
	pertanyaan 2	0,410	0,1966	Valid
	Pertanyaan 3	0,603	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,500	0,1966	Valid
	Pertanyaan 5	0,814	0,1966	Valid
Reliability (Keandalan) X ₂	Pertanyaan 1	0,773	0,1966	Valid
	pertanyaan 2	0,831	0,1966	Valid
	Pertanyaan 3	0,708	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,643	0,1966	Valid
	Pertanyaan 5	0,696	0,1966	Valid
Responsivness (Ketanggapan) X ₃	Pertanyaan 1	0,884	0,1966	Valid
	pertanyaan 2	0,633	0,1966	Valid
	Pertanyaan 3	0,661	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,821	0,1966	Valid
	Pertanyaan 5	0,664	0,1966	Valid
Assurance (Jaminan) X ₄	Pertanyaan 1	0,622	0,1966	Valid
	pertanyaan 2	0,469	0,1966	Valid
	Pertanyaan 3	0,528	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,759	0,1966	Valid
	Pertanyaan 5	0,638	0,1966	Valid
Emphaty (Empati) X ₅	Pertanyaan 1	0,759	0,1966	Valid
	pertanyaan 2	0,578	0,1966	Valid
	Pertanyaan 3	0,718	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,753	0,1966	Valid
	Pertanyaan 5	0,849	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Pertanyaan 1	0,461	0,1966	Valid
	Pertanyaan 2	0,777	0,1966	Valid
	Pertanyaan 3	0,540	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,480	0,1966	Valid
	Pertanyaan 5	0,648	0,1966	Valid

Sumber : Lampiran hasil SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diatas setiap variabel memiliki beberapa pertanyaan yang diuji validitasnya. Jika nilai koefisien r hitung lebih besar dari nilai

koefisien **r tabel** dengan tingkat **signifikasi $\alpha=5\%$** maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Hasil uji validitas ⁴⁵ menunjukkan bahwa untuk variabel *Tangible* (Bukti Fisik) X_1 , *Reliability* (Keandalan) X_2 , *Responsivness* (Daya Tanggap) X_3 , *Assurance* (Jaminan) X_4 , Dan *Emphaty* (Empati) X_5 , semua pertanyaan menunjukkan nilai koefisien **r hitung** ³³ yang lebih besar dari koefisien **r tabel**, sehingga semua pertanyaan dianggap valid. Demikian pula untuk variabel Kualitas Pelayanan (Y) semua pertanyaan juga dianggap ³⁵ valid karena koefisien **r hitung** yang lebih besar dari koefisien **r tabel**.

Uji validitas digunakan untuk menentukan keabsahan suatu kuesioner. Berdasarkan ⁸⁴ rumus $df=n-2$ dengan $n=100-2=98$ dan nilai alpha (tingkat kesehatan) 5%, nilai koefisien ¹³⁰ **r tabel** adalah 0,1966. Dari hasil uji validitas, semua pertanyaan dalam koesioner terbukti valid dalam penelitian ini. Data ini diperoleh dari output SPSS versi 26.

¹⁴⁹ b. Uji Reliabilitas

Table 16: Hasil uji reliabilitas untuk variabel penelitian menggunakan SPSS

⁵⁷ No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) X_1	0,480
2	<i>Reliability</i> (Keandalan) X_2	0,776
3	<i>Responsivness</i> (Ketanggapan) X_3	0,771
4	<i>Assurance</i> (Jaminan) X_4	0,541
5	<i>Emphaty</i> (Empati) X_5	0,777
6	Kualitas Pelayanan (Y)	0,513

Sumber : Lampiran hasil SPSS versi 26

Tabel diatas menampilkan ³³ hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS untuk variabel penelitian yang relevan dalam kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru. Menurut hasil tersebut variabel *tangible* (Bukti Fisik) (X₁) ³³ memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,480, yang berarti instrumen pada variabel ini belum mencapai standar reliabilitas yang diharapkan. Nilai ini menunjukkan bahwa konsistensi internal item-item pertanyaan pada variabel *tangible* kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru masih rendah.

Variabel *Reliability* (Keandalan) ⁹⁰ (X₂) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,776, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik dalam mengukur tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru. Nilai reliabilitas yang lebih tinggi, menegaskan bahwa item-item dalam variabel *Reliability* (Keandalan) (X₂) konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur aspek *Reliability* kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru.

Pada variabel *Responsivness* (Daya Tanggap) (X₃) dengan nilai Cronbach's Alpha 0,771, juga menunjukkan reliabilitas yang baik dalam mengukur tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru. Dengan demikian dapat menegaskan bahwa item-item dalam variabel *Responsivness* (Ketanggapan) (X₃) konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur aspek *Responsivness* dalam kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru.

variabel *Assurance* (Jaminan) X_4 memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,541 yang berarti instrumen pada variabel ini belum mencapai standar reliabilitas yang diharapkan. Nilai ini menunjukkan bahwa konsistensi internal item-item pertanyaan pada variabel *Assurance* kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru masih rendah.

Variabel *Emphaty* (Empati) X_5 memiliki cronbach's alpha sebesar 0,777, menandakan konsistensi internal yang baik dalam mengukur tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan puskesmas kotabaru. Nilai reliabilitas yang tinggi menegaskan bahwa item-item dalam variabel *Emphaty* (Empati) X_5 konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur aspek *Emphaty* dalam kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru.

Variabel Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan nilai yang rendah dengan nilai 0,513, yang berarti instrumen pada variabel ini belum mencapai standar reliabilitas yang diharapkan. Nilai ini menunjukkan bahwa konsistensi internal item-item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki konsistensi dalam menilai kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru yang masih rendah.

Dari hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dapat disimpulkan bahwa Variabel *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Empati) memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7, sehingga instrumen pengukurannya termasuk reliabel dan konsisten. Variabel *Assurance* (Jaminan) dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai

Cronbach's Alpha antara 0,5 sampai 0,6, yang berarti instrumen tersebut masih cukup reliabel, namun perlu dilakukan perbaikan atau penyempurnaan agar konsistensinya lebih kuat. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) memiliki nilai Cronbach's Alpha di bawah 0,5, yang menunjukkan instrumen pengukuran pada variabel ini kurang reliabel dan perlu perbaikan agar alat ukur menjadi lebih konsisten.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Table 17: Uji normalitas – kolmogorov-smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.70693733
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.112
	Negative	-.127
Test Statistic		.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, jadi dapat disimpulkan bahwa data residual tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menghitung nilai *inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel independen. Nilai yang umum dipakai untuk tidak adanya multikolinearitas adalah nilai $VIF < 10$. Pada penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

Table 18: Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Toleranc e	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	3.260	1.318		2.473	.015		
X1	.126	.064	.137	1.989	.050	.659	1.517
X2	.338	.061	.417	5.560	.000	.556	1.799
X3	.098	.063	.156	1.541	.127	.304	3.290
X4	.263	.062	.317	4.237	.000	.557	1.794
X5	.015	.068	.020	.215	.830	.364	2.745

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance variabel *Tangible* (Bukti Fisik) X₁ sebesar 0,659, *Reliability* (Keandalan) X₂ sebesar 0,556, *Responsivness* (Ketanggapan) X₃ sebesar 0,304, *Assurance* (Jaminan) X₄ sebesar 0,557, Dan *Emphaty* (Empati) X₅ sebesar 0,364, dimana nilainya kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas atau independen tidak mengandung multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual berbeda-beda, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat memengaruhi validitas hasil analisis regresi. Uji heteroskedastisitas merupakan bagian penting dalam analisis regresi linear. Asumsi dasar dalam regresi linear adalah varians residual (*error*) harus konstan (homoskedastisitas) untuk semua pengamatan. Jika asumsi ini dilanggar, maka dapat terjadi heteroskedastisitas, yang berarti varians residual tidak sama antara pengamatan yang satu dengan pengamatan lainnya.

Table 19: Uji glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.904	.818		2.327	.022
X1	.000	.039	.001	.005	.996
X2	.060	.038	.194	1.595	.114
X3	.055	.039	.228	1.387	.169
X4	-.193	.038	-.608	-5.016	.000
X5	.001	.042	.005	.032	.975

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber : Output SPSS versi 26

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa probabilitas signifikansi dari hasil perhitungan menunjukkan hasil yang berbeda-beda dimana variabel *Tangible* (Bukti Fisik) X₁ menunjukkan nilai 0,996, *Reliability* (Keandalan) X₂ menunjukkan nilai 0,114, *Responsivness* (Daya Tanggap) X₃ menunjukkan

nilai 0,169, Assurance (Jaminan) X₄ menunjukkan nilai 0,000, Dan Emphaty (Empati) X₅ menunjukkan nilai 0,975, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas kecuali variabel Assurance (Jaminan) X₄ dengan nilai 0,000 (< 0,05).

3. Analisa Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari kualitas pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru.

Table 20: Persamaan regresi berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.260	1.318		2.473	.015
X1	.126	.064	.137	1.989	.050
X2	.338	.061	.417	5.560	.000
X3	.098	.063	.156	1.541	.127
X4	.263	.062	.317	4.237	.000
X5	.015	.068	.020	.215	.830

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS versi 26

Dari tabel diatas, diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 3.260 + 0.126 X_1 + 0.338 X_2 + 0.098 X_3 + 0.263 X_4 + 0.015 X_5$

+ e. penjelasan dari persamaan diatas sebagai berikut.

a. Nilai konstanta persamaan diatas adalah sebesar 3.260. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan maka pengaruh Tangible (Bukti Fisik) X₁, Reliability (Keandalan) X₂, Responsivness (Daya Tanggap) X₃, Assurance (Jaminan) X₄, Dan Emphaty

(Empati) X_5 , terhadap kualitas pelayanan pada puskesmas adalah sebesar 3.260.

- b. Nilai koefisien regresi untuk bukti fisik adalah positif, artinya jika bukti fisik meningkat sebesar 0,126. Artinya, kenaikan 1 satuan X_1 diperkirakan menaikkan Y sebesar 0,126. Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
- c. Nilai koefisien regresi untuk kehandalan adalah positif dan signifikan dengan $Beta=0,417$, artinya jika daya tanggap meningkat sebesar 0,338. Ini variabel dengan pengaruh terbesar, berarti X_2 adalah variabel paling kuat terhadap Y . Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
- d. Nilai koefisien regresi untuk daya tanggap adalah positif tetapi tidak signifikan, artinya jika daya tanggap sebesar 0,098 maka statistik X_3 tidak berpengaruh kuat terhadap Y . Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
- e. Nilai koefisien regresi untuk jaminan adalah positif dan sangat signifikan dengan $Beta=0,317$, artinya jika jaminan meningkat sebesar 0,557 maka variabel X_4 penting bagi Y . Sementara variabel lainnya konstan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
- f. Nilai koefisien regresi untuk empati adalah negatif atau Tidak signifikan dan pengaruhnya sangat kecil dengan $Beta=0,020$ sehingga X_5 tidak berperan berarti dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah:

Table 21: Hasil koefisien determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 ^a	.707	.691	.725	2.126

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS versi 26

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai adjusted R^2 sebesar 0,707, hal ini berarti sekitar 71% variasi Y bisa dijelaskan oleh variable *Tangible* (Bukti Fisik) X₁, *Reliability* (Keandalan) X₂, *Responsivness* (Daya Tanggap) X₃, *Assurance* (Jaminan) X₄, dan *Emphaty* (Empati) X₅, sisanya 29% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam variabel penelitian ini.

b. Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dalam hal ini, apakah variabel *Tangible* (Bukti Fisik) X₁, *Reliability* (Keandalan) X₂, *Responsivness* (Daya Tanggap) X₃, *Assurance* (Jaminan) X₄, Dan *Emphaty* (Empati) X₅ benar-benar berpengaruh terhadap variabel kualitas

pelayanan (Y). Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Apabila tingkat signifikansi < α (0,05), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila tingkat signifikansi > α (0,05), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Table 22: Hasil uji parsial (t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.260	1.318		2.473	.015
X1	.126	.064	.137	1.989	.050
X2	.338	.061	.417	5.560	.000
X3	.098	.063	.156	1.541	.127
X4	.263	.062	.317	4.237	.000
X5	.015	.068	.020	.215	.830

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS versi 26

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, maka berdasarkan tabel diatas secara terperinci dihasilkan pengujian sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik) X₁

Berdasarkan hasil diatas nilai signifikansi sebesar 0,050 maka nilai signifikansi berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada tingkat signifikansi tepat di 0,05. Artinya, penampilan fisik dan fasilitas puskesmas memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan.

b. *Reliability* (Keandalan) X_2

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X_2 adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, variabel *Reliability* (Keandalan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Selain itu, nilai t-hitung = 5,560 yang jauh lebih besar dari t-tabel (sekitar 1,984 pada $n=100$) semakin memperkuat bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan pelayanan oleh petugas menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi persepsi kualitas pelayanan pasien.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) X_3

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X_3 adalah 0,127, yang lebih besar dari 0,05. Artinya, variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Meskipun t-hitungnya adalah 1,541, tetapi ini masih di bawah t-tabel, sehingga secara statistik pengaruh daya tanggap petugas tidak cukup kuat untuk memengaruhi kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Hal ini bisa disebabkan karena daya tanggap petugas belum merata atau belum konsisten dirasakan oleh semua pasien.

d. *Assurance* (Jaminan) X_4

Nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X_4 adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Maka, variabel *Assurance* (Jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Dengan t-hitung sebesar 4,237, maka dapat dikatakan bahwa jaminan berupa *profesionalisme*,

keahlian petugas, serta rasa aman yang diberikan memiliki pengaruh yang kuat dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan.

e. *Empathy* (Empati) X_5

Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,830, yang jauh ²⁶ lebih besar dari 0,05, dan *t*-hitung hanya 0,215. Artinya, variabel *Empathy* (Empati) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Meskipun empati penting dalam pelayanan kesehatan, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat empati yang diberikan belum cukup konsisten atau belum dianggap menonjol oleh pasien dalam memengaruhi kualitas secara keseluruhan.

¹¹³ Berdasarkan hasil uji statistik *t* (parsial) terhadap pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y), maka ⁷ dapat disimpulkan bahwa Variabel *Reliability* (Keandalan) X_2 dan *Assurance* (Jaminan) X_4 ⁷ memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang, ³⁴ Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) X_1 memiliki pengaruh yang hampir signifikan dengan nilai signifikansi tepat di ambang 0,050, Variabel ⁴⁵ *Responsiveness* (Daya Tanggap) X_3 dan *Empathy* (Empati) X_5 tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

c. Uji Simultan (uji F)

Uji F atau Uji Simultan adalah pengujian statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji apakah kelima variabel X_1 *Tangibles* (Bukti Fisik), X_2 *Reliability* (Keandalan), X_3 *Responsiveness* (Daya Tanggap), X_4 *Assurance* (Jaminan), X_5 *Empathy* (Empati) berpengaruh secara simultan terhadap (Y) Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

Table 23: Hasil uji simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	119.164	5	23.833	45.280	.000 ^b
Residual	49.476	94	.526		
Total	168.640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X_5 , X_1 , X_2 , X_4 , X_3

Sumber : Output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diatas diperoleh F hitung sebesar 45.280, menunjukkan kekuatan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen. Karena nilai Sig. = 0.000 < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa kelima variabel independen yaitu *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

C. Pembahasan atau Analisis

1. Pengaruh *Tangibles* (Bukti Fisik) X_1 terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dari hasil analisis data *tangibles* menunjukkan rata-rata skor 3,84. Aspek tertinggi adalah kenyamanan ruang tunggu (4,05), sedangkan aspek terendah adalah kebersihan toilet (3,23). Ini menunjukkan bahwa secara umum bukti fisik di Puskesmas Kotabaru tergolong baik, tetapi perlu perbaikan signifikan pada fasilitas sanitasi. Hal ini mendukung hipotesis bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena persepsi pelanggan terhadap fasilitas memengaruhi penilaian terhadap pelayanan secara keseluruhan.

2. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) X_2 terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability memperoleh rata-rata tertinggi yaitu 3,96. Skor tertinggi pada aspek obat sesuai resep dan kebutuhan dengan nilai 4,04, dan terendah pada menyelesaikan keluhan pasien dengan nilai 3,86. Ini mengindikasikan keandalan pelayanan sangat diapresiasi pasien, terutama dalam ketepatan dan konsistensi layanan medis. Temuan ini mendukung hipotesis kedua, bahwa keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) X_3 terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Responsiveness memiliki rata-rata terendah yaitu 3,79. Aspek tertinggi adalah menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dengan nilai 3,96, sedangkan aspek terendah adalah tidak menunda pelayanan dengan nilai 3,53. Ini menandakan bahwa meskipun komunikasi petugas sudah baik,

kesigapan dan kecepatan layanan masih harus ditingkatkan. Dengan hasil ini, hipotesis ketiga terkonfirmasi, bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun pengaruhnya relatif lebih rendah dibanding variabel lain.

4. Pengaruh *Assurance* (Jaminan) X₄ terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Dimensi *assurance* memiliki rata-rata skor 3,82, dengan skor tertinggi pada profesionalisme petugas dengan nilai 3,98, dan terendah pada jaminan keselamatan pasien dengan nilai 3,67. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan pasien cukup tinggi terhadap kompetensi staf, namun ada kekhawatiran pada aspek keselamatan pasien. Temuan ini sejalan dengan hipotesis keempat, bahwa jaminan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan catatan perlu peningkatan pada aspek keselamatan.

5. Pengaruh *Empathy* (Empati) X₅ terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel *empathy* mencatat rata-rata skor 3,83. Aspek tertinggi adalah penyesuaian pelayanan dengan kondisi pasien dengan nilai 3,92, dan terendah adalah kesabaran petugas dengan nilai 3,71. Hasil ini menunjukkan bahwa perhatian individual pasien sudah baik, namun interaksi yang lebih sabar dan empatik perlu ditingkatkan. Ini membuktikan bahwa empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sesuai hipotesis kelima.

6. Pengaruh *tangibles* ²⁰ (bukti fisik) X₁, *reliability* (keandalan) X₂, *responsiveness* (daya tanggap) X₃, *assurance* (jaminan) X₄, dan *empathy* (empati) X₅ secara bersama-sama dan simultan berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

Berdasarkan rekapitulasi, total skor variabel *tangibles* (bukti fisik) X_1 , *reliability* (keandalan) X_2 , *responsiveness* (daya tanggap) X_3 , *assurance* (jaminan) X_4 , dan *empathy* (empati) X_5 adalah 19,24, dengan rata-rata 3,84, dan kualitas pelayanan (Y) memiliki rata-rata 3,91. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel X_1 sampai X_5 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Y. Variabel yang paling dominan adalah Reliability (X_2), dan yang paling lemah adalah Responsiveness (X_3). Hal ini mendukung hipotesis keenam, yaitu bahwa semua dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Kotabaru.

Kelima variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Reliability* (keandalan) adalah dimensi yang paling dominan, sementara *responsiveness* (daya tanggap) perlu menjadi prioritas pembenahan. Secara keseluruhan, pelayanan di Puskesmas Kotabaru dinilai cukup baik oleh pasien, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek-aspek tertentu.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tangibles (X_1) atau bukti fisik, yang mencakup kondisi bangunan, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan sarana prasarana lainnya, terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas fisik yang memadai dan tertata rapi memberikan kesan positif kepada pasien serta meningkatkan kenyamanan selama berada di Puskesmas.
2. Reliability (X_2) atau keandalan, yang mencakup konsistensi pelayanan, keakuratan dalam pemberian obat, dan kemampuan menyelesaikan keluhan pasien, juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keandalan petugas dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab turut meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Responsiveness (X_3) atau daya tanggap, yang berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan atau keluhan pasien, berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kecepatan dalam proses administrasi.

4. Assurance (X_4) atau jaminan, meliputi profesionalitas petugas, pengetahuan dan keahlian, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman kepada pasien, juga memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Ketika petugas mampu menunjukkan sikap profesional dan menjaga kerahasiaan ¹¹⁶ pasien, maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan akan semakin tinggi.
5. Empathy (X_5) atau empati, yang mencakup perhatian secara personal kepada pasien, pelayanan tanpa diskriminasi, serta kesabaran dalam memberikan layanan, turut berperan dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan. ¹⁵⁹ Semakin besar empati yang ditunjukkan oleh petugas, maka semakin baik pula penerimaan pelayanan di mata pasien.
6. Secara keseluruhan, kelima ¹¹ variabel *tangibles* (bukti fisik) X_1 , *reliability* (keandalan) X_2 , *responsiveness* (daya tanggap) X_3 , *assurance* (jaminan) X_4 , dan *empathy* (empati) X_5 secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan (Y) di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang. ¹⁴⁸ Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak bisa hanya fokus pada satu aspek saja, melainkan harus dilakukan secara menyeluruh pada semua dimensi.

⁷⁴ B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diberikan sebagai rekomendasi untuk perbaikan layanan di Puskesmas Kotabaru:

1. Tangibles (X_1) atau bukti fisik, meningkatkan dan merawat sarana fisik secara rutin, seperti kebersihan toilet, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian fasilitas, agar pengalaman pasien saat berkunjung menjadi lebih baik.
2. Reliability (X_2) atau keandalan, menjaga konsistensi dan keakuratan layanan, termasuk dalam pemberian obat dan diagnosa medis, serta memperbaiki sistem penanganan keluhan agar dapat diselesaikan secara tuntas dan memuaskan.
3. Responsiveness (X_3) atau daya tanggap, meningkatkan daya tanggap petugas dengan mempercepat proses pelayanan dan administrasi, serta memastikan tidak ada penundaan dalam memberikan layanan kepada pasien.
4. Assurance (X_4) atau jaminan, menjamin rasa aman bagi pasien, baik dalam hal profesionalisme petugas maupun kepercayaan bahwa informasi medis pasien dijaga dengan baik.
5. Empathy (X_5) atau empati, meningkatkan empati dalam pelayanan, terutama dalam hal kesabaran dan sikap ramah petugas, agar pasien merasa diperhatikan dan dihargai secara personal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, H. S., Larasati, E., & Nurcahyanto, H. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 358-367.
- Anggraeni, M. R., Renaldi, M., Setiyani, M. D. N., Salbiah, E., & Wahyudin, C. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kepada Masyarakat Wilayah Ciawi*. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4848-4856.
- Anggraini, R. (2021). *Manajemen Pelayanan: Konsep dan Aplikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Media Ilmu.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara*. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
- Arfan, M. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai di Kota Dumai* Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fauzi, I., & Febriyana, R. (2020). *Manajemen Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gurnier, A. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- Hafid M. (2024) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone*, Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Indrasari, M. (2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Irawan, I., Yuliana, Y., Arwin, A., & Jovando, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(3), 332-339.
- Jahir, J. A., Ariffianti, I., & Arsana, I. N. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu*. Kredibel: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2(2), 52-62.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI.
- Khesia, K., & Dwimawanti, I. H. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 289-301.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). New York: Pearson Education.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)*. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- Luthfiyah, A., & Rahmawati, I. D. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Porong Kabupaten Sidoarjo*. *Jembatan Hukum: Kajian Ilmu Hukum, Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(3), 212-220.
- Nazaruddin. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Indragiri di Tembilahan*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 98–110. ISSN: 2443-2466.

- Putri, A. A., Hermina, T., & Suganda, F. R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut*. Journal of Knowledge Management, 17(1), 42-49.
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). *Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas ibun kabupaten bandung*. JANE-Jurnal Administrasi Negara, 12(2), 58-63.
- Satriadi. (2021). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Implementasi*. Jakarta.
- Sheandy, S. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Rawat Jalan Puskesmas Kalapanunggal*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.
- Sudarsono. (2020). *Strategi Manajemen Pemasaran dalam Dunia Bisnis*. Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto, & Rosad. (2021). *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta.
- Syah, A. (2021). *manajemen pemasaran & kualitas pelanggan*. Bandung.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

ORIGINALITY REPORT

46%

SIMILARITY INDEX

43%

INTERNET SOURCES

30%

PUBLICATIONS

27%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	5%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
3	eprints.unpak.ac.id Internet Source	3%
4	repository.unisi.ac.id Internet Source	3%
5	repository.stiegici.ac.id Internet Source	2%
6	ejournal.unisi.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Jember Student Paper	1%
9	journal.al-matani.com Internet Source	1%
10	Agung Sakti Gregorian Loindong, Bernhard Tewal, Greis M. Sendow. "Pengaruh Locus of Control dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kantor SatPol-PP Kota Tomohon)", Jurnal EMBA : Jurnal Riset	1%

Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023

Publication

11	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1 %
12	keuangansyariah97.blogspot.com Internet Source	1 %
13	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1 %
14	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %
15	id.123dok.com Internet Source	1 %
16	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	1 %
17	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	1 %
18	Amrullah, Romanda Annas. "Pengembangan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Masalah Knowledge-Based Skills", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024 Publication	1 %
19	Apriliana Apriliana, Sukaris Sukaris. "ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA", JURNAL MANEKSI, 2022 Publication	<1 %
20	positori.stiamak.ac.id Internet Source	<1 %
21	docplayer.info Internet Source	<1 %

22	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	<1 %
23	ejournal.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
24	Misni Elfi, Wan Suryani, Muslim Wijaya. "Pengaruh Dimensi Servqual terhadap Customer Satisfaction pada Supermarket Maju Bersama Medan", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1 %
25	Submitted to STIE Mahardhika Student Paper	<1 %
26	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
27	sintama.stibsa.ac.id Internet Source	<1 %
28	Sri Rahmayanti, Misral Misral, Wieke Agvi Wahyuni. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau Pada Bank Layanan Gerak BNI Syariah", Jurnal Akuntansi dan Ekonomika, 2020 Publication	<1 %
29	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1 %
30	Arya Belfriani S, Abel Julianto Sitio, Irene Priscilla V.S., Cecilia Angel Hica Simanjuntak, Hamonangan Siallagan. "Pengaruh Efisiensi Biaya Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Berdasarkan Review	<1 %

Gofood (Studi Kasus pada Mie Gacoan Indonesia)", Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan, 2025

Publication

31	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
32	edoc.site Internet Source	<1 %
33	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
34	es.scribd.com Internet Source	<1 %
35	conference.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
37	Hendri, Masalamah, Aprinisa. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS KAMPUNG SAWAH KECAMATAN TANJUNG KARANG TIMUR, BANDAR LAMPUNG.", Open Science Framework, 2021 Publication	<1 %
38	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
39	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	<1 %
40	rama.unimal.ac.id Internet Source	<1 %
41	www.scribd.com Internet Source	<1 %

42	repository.umj.ac.id Internet Source	<1 %
43	repository.ekuitas.ac.id Internet Source	<1 %
44	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
45	ojs.unm.ac.id Internet Source	<1 %
46	123dok.com Internet Source	<1 %
47	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
48	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
49	Arfina Ramadani, Henni Noviasari, Sri Wahyuni Wildah. "Peta Persepsi Persaingan Jasa Karaoke Keluarga pada Generasi Z di Kota Pekanbaru", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2025 Publication	<1 %
50	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
51	ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<1 %
52	jurnal.unived.ac.id Internet Source	<1 %
53	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
54	adoc.pub Internet Source	<1 %

55	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
56	repository.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
57	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
58	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
59	media.neliti.com Internet Source	<1 %
60	nisaalviqiyyah.blogspot.com Internet Source	<1 %
61	Submitted to Universitas Riau Student Paper	<1 %
62	Submitted to Universitas Sains Alquran Student Paper	<1 %
63	Arifin, Didit Ariyanto. "Manajemen Pembinaan Pengawas Pai Sd Di Kecamatan Tambak Banyumas", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022 Publication	<1 %
64	Riadh Ladhari, Ines Ladhari, Miguel Morales. "Bank service quality: comparing Canadian and Tunisian customer perceptions", International Journal of Bank Marketing, 2011 Publication	<1 %
65	fdocuments.net Internet Source	<1 %
66	jurnal.stitradenwijaya.ac.id Internet Source	<1 %

67	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
68	www.ejournal.unisi.ac.id Internet Source	<1 %
69	journal.unair.ac.id Internet Source	<1 %
70	moam.info Internet Source	<1 %
71	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
73	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V Student Paper	<1 %
74	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Student Paper	<1 %
75	es.slideshare.net Internet Source	<1 %
76	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
77	Angrum Pratiwi. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Keputusan Memilih Jurusan Ekonomi dan Perbankan Syariah (Studi Perguruan Tinggi di Wilayah Kalimantan Timur)", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2019 Publication	<1 %
78	Hakim, Akmal. "Kemampuan Inovasi dan Kinerja Personil Polisi Melalui Perilaku	<1 %

Berbagi Pengetahuan, Budaya Presisi dan Pendidikan Teknis Kepolisian", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)

Publication

-
- 79 Juardi Juardi, Sari Mujiani, Nita Silfianah, Sukarni Novita Sari. "Pengaruh Cash Conversion Cycle, Networking Capital Terhadap Cash Holding (Studi Empiris Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2019)", Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis, 2021
Publication <1 %
-
- 80 Kusumawati, Aldhiana. "Kontribusi Kepemimpinan Transformasional dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Komitmen Organisasional Di Kabupaten Wonosobo", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024
Publication <1 %
-
- 81 epub.imandiri.id
Internet Source <1 %
-
- 82 id.scribd.com
Internet Source <1 %
-
- 83 journal.lpkd.or.id
Internet Source <1 %
-
- 84 repository.radenintan.ac.id
Internet Source <1 %
-
- 85 Mia Saraswati, Fika Aryani. "Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR) dan Loan to Deposit Ratio (LDR) Terhadap Return On Assets (ROA) Pada Bank BUMN Yang Terdaftar Pada Bursa <1 %

Efek Indonesia Periode 2014-2017", Neraca :
Jurnal Akuntansi Terapan, 2020

Publication

-
- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 86 | Submitted to Universitas Negeri Jakarta
Student Paper | <1 % |
|-----------|---|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 87 | Muhamad Fikri Sapardan, Riyan Hadithya.
"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KUTAWARINGIN
KABUPATEN BANDUNG", Al-Tamimi Kesmas:
Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of
Public Health Sciences), 2024
Publication | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 88 | Savitri Ashifa Diastuti, Cholifah Cholifah, Enny
Istanti. "Pengaruh Ukuran Perusahaan,
Profitabilitas dan Resiko Bisnis terhadap
Struktur Modal pada Perusahaan Manufaktur
(LQ45) Tahun 2015-2018", Benchmark, 2021
Publication | <1 % |
|-----------|---|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 89 | Titik Yuliana, Eddy Soegiarto, Adisty Shabrina
Nurqamarani. "PENGARUH E - SERVICE
QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGUNA APLIKASI EMOS (ENSEVAL
MOBILE ORDER SYSTEM) PADA PT. ENSEVAL
PUTERA MEGATRADING, TBK CABANG
SAMARINDA", Research Journal of Accounting
and Business Management, 2019
Publication | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 90 | Submitted to UPN Veteran Yogyakarta
Student Paper | <1 % |
|-----------|---|----------------|
-
- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 91 | Submitted to esap
Student Paper | <1 % |
|-----------|---|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 92 | mcdens13.wordpress.com
Internet Source | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- Dipindai dengan CamScanner

93	pdffox.com Internet Source	<1 %
94	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
95	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
96	Dian Puteri Ramadhani, Indira Rachmawati, Cahyaningsih, Nidya Dudija et al. "Acceleration of Digital Innovation & Technology towards Society 5.0", Routledge, 2022 Publication	<1 %
97	Hafid Sumarwadji, Bahar Sinring, Mapparenta Mapparenta, Muhammad Ridwan Manulusi. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2021 Publication	<1 %
98	Muttaqin, Muttaqin. "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMK Alhikmah 2 Sirampog Brebes", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022 Publication	<1 %
99	Norma Yanti, Moh. Aris Pasigai, Nasrullah Nasrullah. "PENGARUH SOSIAL MEDIA MARKETING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI PRODUK MIXUE DI SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA", Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2025	<1 %

100	Submitted to Southville International School and Colleges Student Paper	<1 %
101	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
102	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
103	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
104	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
105	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
106	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source	<1 %
107	wiyatamandala.e-journal.id Internet Source	<1 %
108	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
109	core.ac.uk Internet Source	<1 %
110	journal.ubpkarawang.ac.id Internet Source	<1 %
111	mail.online-journal.unja.ac.id Internet Source	<1 %
112	Ayi Mi'razul Mu'minin. "PENGARUH BRAND IMAGE DAN PERCEIVED QUALITY TERHADAP	<1 %

NIAT MENDAFTAR ULANG (REPURCHASE INTENTION) SISWA SMA AL MA'SOEM KE AMIK AL MA'SOEM", Jurnal MAPS (Manajemen dan Perbankan Syariah), 2018

Publication

113	Hantono Hantono. "Pengaruh Current Ratio, Debt to Equity Ratio, Firm Size Terhadap Net Profit Margin Pada Perusahaan Perdagangan Besar Produksi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia", STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2020	<1 %
114	demarketingnow.blogspot.com	<1 %
115	digilib.uns.ac.id	<1 %
116	jurnal.healthsains.co.id	<1 %
117	jurnal.pustakagalerimandiri.co.id	<1 %
118	jurnal.ugj.ac.id	<1 %
119	ojs.stiami.ac.id	<1 %
120	repo.ppb.ac.id	<1 %
121	repository-feb.unpak.ac.id	<1 %
122	www.docstoc.com	<1 %

- | | | |
|-----|--|------|
| 123 | Distya Riski Hapsari, Intan Kusumaningrum, Siti Aminah, Sri Dewi Puspitasari. "Studi Kasus Pengaruh Logo Halal dan Kesadaran Halal terhadap Keputusan Pembelian Bakso Sapi di Ciawi - Bogor", JURNAL AGROINDUSTRI HALAL, 2019
Publication | <1 % |
| 124 | Febiyansyah Febiyansyah, Irvana Arofah. "ANALISIS KEPUASAN SISWA SMK NEGERI 1 GUNUNG SINDUR PADA PELAJARAN MATEMATIKA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL", OMEGA: Jurnal Keilmuan Pendidikan Matematika, 2025
Publication | <1 % |
| 125 | Mega Rizky Anggraeni, M. Renaldi, Melia Dewi Nur Setiyani, Euis Salbiah, Cecep Wahyudin. "Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kepada Masyarakat Wilayah Ciawi", Karimah Tauhid, 2024
Publication | <1 % |
| 126 | Sofia Debi Puspa, Joko Riyono, Fani Puspitasari. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Konsep Matematis Mahasiswa dalam Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19", Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika, 2021
Publication | <1 % |
| 127 | digilib.isi.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 128 | ecampus.imds.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 129 | eprint.stieww.ac.id | |

<1 %

130

etd.uinsyahada.ac.id

Internet Source

<1 %

131

faperta.unmul.ac.id

Internet Source

<1 %

132

journal.ipm2kpe.or.id

Internet Source

<1 %

133

jurnal.itscience.org

Internet Source

<1 %

134

jurnal.stikes-ibnusina.ac.id

Internet Source

<1 %

135

mafiadoc.com

Internet Source

<1 %

136

sipora.polije.ac.id

Internet Source

<1 %

137

Faruq, Muhammad Umar. "Strategi Menarik Minat Beli pada Merek Baru: Studi Empiris Peran Pengenalan Merek dan Keakraban Merek Dalam Persepsi Kualitas", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

138

Herwati, Maretha. "Peran Responsiveness dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Intervening di Puskesmas Tunjungan Kabupaten Blora", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

139

Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II

Student Paper

<1 %

140	Mhd Riduan Sitorus, Amir Makhmud Zain Nasution, Yuni Andri Ekawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Padang Bulan", Warta Dharmawangsa, 2024 Publication	<1 %
141	Risna Nurjanah, Ade Sofyan Mulazid. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2018 Publication	<1 %
142	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	<1 %
143	Submitted to Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1 %
144	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	<1 %
145	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
146	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
147	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
148	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
149	journal.civiliza.org Internet Source	<1 %
150	jstp.polteksahid.ac.id Internet Source	<1 %

151	jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	<1 %
152	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
153	m-id.123dok.com Internet Source	<1 %
154	nurmalinacikman.blogspot.com Internet Source	<1 %
155	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
156	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
157	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
158	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
159	www.readbag.com Internet Source	<1 %
160	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
161	Dewi Lestari, Daniel Arsa, Tania Rahmadesia. "Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Universitas Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQEM", Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi), 2024 Publication	<1 %
162	Goodwill Desember 2013. "Goodwill Vo. 4 No. 2 Desember 2013", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL", 2014 Publication	<1 %

- 163 Rezki Rezki, Harnida Wahyuni Adda, Yoberth Kornelius. "PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA PUSKESMAS TALISE KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020
Publication
-
- 164 Dwi Retno Wahyuni. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDY PADA KSP ANUGERAH MANDIRI CABANG MRANGGEN)", Solusi, 2020
Publication
-
- 165 Fransiska Agustina, Ranti Nursya'ban. "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Puskesmas Gununghalu", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024
Publication
-
- 166 Hurriyati Ratih, Tjahjono Benny, GafarAbdullah Ade, Sulastri, Lisnawati. "Advances in Business, Management and Entrepreneurship", CRC Press, 2020
Publication
-
- 167 Muhammad Fahmi Idris, Ratmono Ratmono. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro)", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2023
Publication
-
- 168 Yaer Karenius Mandacan, Detia Tri Yunandar, Susanti Indriya Wati. "Penyuluhan Pembuatan dan Pemanfaatan Pupuk Organik Cair

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

Dikelompok Tani Sougp Hatam 1 Kampung
Lismaunggu Distrik Prafi, Kabupaten
Manokwari Provinsi Papua Barat", Prosiding
Seminar Nasional Pembangunan dan
Pendidikan Vokasi Pertanian, 2020

Publication

169

doku.pub

Internet Source

<1 %

170

etd.iain-padangsidimpuan.ac.id

Internet Source

<1 %

171

manajemen.fe.uny.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On