



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PUSKESMAS SURANTIH**

**Oleh :**

**Nama : RIRIN WAHYUNI  
Nim : 181000261201009  
Program Studi : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2022**

## PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi  
Tanggal 28 Juli 2022

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap  
Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih

**Nama** : Ririn Wahyuni

**NIM** : 181000261201009

**Program Studi** : Manajemen

### TIM PENGUJI

Asrizal, SE,M.Si

Usmiar, SE,M.Si

Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd

Nurhaida, SE. MM



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

(Asrizal, SE,M.Si)

Pembimbing II

(Usmiar, SE,M.Si)

DIKETAHUI OLEH :

Dekan  
Fakultas Ekonomi



(Puguh Setiawan, SE, M.Si)

Ketua Prodi

(Usmiar, SE,M.Si)

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.



Padang, 01 Agustus 2022

Yang menyatakan

RIRIN WAHYUNI

NIM : 181000261201009

## HAK CIPTA

Hak cipta ini milik Ririn Wahyuni Tahun 2022, dilindungi oleh Undang-Undang yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun copy atau mikro film dan lain sebagainya.



## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum WR.WB**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURANTIH”. Penulisan skripsi ini guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (UM SUMBAR).

Penulis telah mencurahkan segenap kemampuan, tenaga, pikiran dan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini, terlepas dari hal tersebut tentu masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan mengingat penulis masih dalam tahap belajar, namun inilah pencapaian maksimal penulis berikan.

Penulisan skripsi ini dari bantuan dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu dan Ayah yang selalu mendo'akan penulis dan selalu menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini maupun dalam belajar.
2. Bapak Asrizal, SE, M.Si Pembimbing I penulis skripsi serta Ibu Usmiar, SE, M.Si pembimbing II.
3. Bapak Puguh Setiawan, SE, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

4. Ibu Usmiar, SE, M.Si Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
5. Keluarga dan Teman-teman serta pihak lain yang mendukung penulis dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang dapat meningkatkan kemampuan dan minat penulis dimasa mendatang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, utamanya bagi penyusun untuk pengembangan ilmu pengetahuan dimasa mendatang.

**Wassalamu'alaikum WR.WB**



Padang, juni 2022

Penulis

**Ririn Wahyuni**

**Nim:181000261201009**

## ABSTRAK

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih

Oleh : Ririn Wahyuni

Email : [ririnwahyuni873@gmail.com](mailto:ririnwahyuni873@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih dan mengetahui pengaruh *Tangible*, *Realiabile*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap pelayanan publik di Puskesmas Surantih. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel yang ada dalam populasi. Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda dan pengujian Hipotesis dengan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh persamaan regresi

$\hat{Y} = 4,094 + 0,209 X_1 + 0,145 X_2 + 0,181 X_3 + 0,168 X_4 + 0,170 X_5$ . Berdasarkan persamaan regresi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,427 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *realiabile* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,216 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,371 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 2,623 > t\text{-tabel} = 1,98552$ , *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena  $t\text{-hitung} = 3,007 > t\text{-tabel} = 1,98552$ . Nilai koefisien ( $R^2$ ) sebesar 0,828 atau 82,8% menunjukkan persentase pengaruh variabel independen *tangible*, *realiabile*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Dan nilai  $F\text{-hitung} = 90,443 > f\text{-tabel} = 2,31$ . Ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *tangible*, *realiabile*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci :** *Tangible (X1)*, *Realiabile (X2)*, *Responsiveness (X3)*,

*Assurance (X4)*, *Empathy (X5)* dan *Kepuasan Masyarakat (Y)*.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Kepuasan Masyarakat.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Konseptual .....	17
2.5 Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data .....	24
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
3.8 Tingkat Kepuasan.....	27
3.9 Analisis Regresi Berganda.....	28
3.10 Uji Asumsi Klasik .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
4.1 Gambaran Umum Geografis Dan Demografis Puskesmas Surantih .....	36
4.2 Visi Dan Misi Puskesmas .....	42
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	43
4.4 Tingkat Capaian Responden.....	48
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	53
4.6 Pembahasan .....	61



<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	ix
<b>LAMPIRAN</b> .....	xi



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Layanan Puskesmas.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kepuasan Masyarakat.....	24
Tabel 4.1 Klasifikasi Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Klasifikasi Umur Responden.....	44
Tabel 4.3 Klasifikasi Pendidikan Terakhir (PT) Responden.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tangible (X1).....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Realiabe (X2).....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3).....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Assurance (X4).....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Empathy (X5).....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangible.....	49
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Variabel Realiabe.....	50
Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsiveness.....	50
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Variabel Assurance.....	51
Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap Variabel Empathy.....	52
Tabel 4.16 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat.....	52
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.21 Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4.22 Hasil Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Surantih .....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Surantih .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	xi
Lampiran II Data Mentah .....	xvi
Lampiran III Hasil Output SPSS .....	xxxii
Lampiran IV Puskesmas Surantih .....	xliv



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan sebagainya. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah.

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang

disediakan oleh berbagai unit organisasi atau perangkat daerah. Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia agar tetap eksis ditengah persaingan global yang semakin ketat. Hal ini berarti harus mampu bersaing, khususnya dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Semuanya itu jelas memerlukan upaya yang cukup kompleks. Untuk itu semua jajaran dari pejabat struktural dan fungsional dapat meningkatkan kemampuan profesionalnya.

Organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas dan sebagainya pada dasarnya adalah organisasi jasa pelayanan umum. Oleh karenanya puskesmas dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya sebagai pelayan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Hal tersebut seharusnya disadari oleh para manajer kedokteran dan kesehatan disegala lapisan dan kedudukan termasuk tenaga medis, paramedis, apotik, laboratorium, petugas dapur, petugas transportasi ambulance, petugas kebersihan dan seluruhnya. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, permasalahan terkait dengan pelayanan publik hampir terjadi diseluruh daerah di Indonesia seperti adanya pelayanan yang kurang baik, kurang berkualitas, pelayanan yang berbelit-belit, pelayanan yang tidak tepat waktu, petugas yang kurang responsive dan sulitnya bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan itu sendiri. Menurut Bintoro (2014:37) jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Dan pelanggan yang sangat puas akan setia lebih lama.

Pelayanan yang baik sangatlah penting, karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan. Dengan demikian maka harapan masyarakat terhadap pelayanan adalah makin

lama makin baik, makin lama makin cepat, makin lama makin diperbaharui, makin lama makin murah, dan makin lama makin sederhana.

Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah, keduanya diharapkan mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat. Di era global sekarang ini lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu didalam teknologi, sehingga mau tidak mau pelayanan harus berubah dengan mengikuti era global tersebut. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Setiap puskesmas dituntut untuk memiliki pelayanan unggulan yang berakses langsung kemasyarakat seperti pelayanan kesehatan terhadap beberapa penyakit yang rawan terjadi pada masing-masing daerah kerja puskesmas tersebut. Langkah-langkah yang dilakukan adalah meningkatkan disiplin aparatur, pelayanan medis, penyuluhan kesehatan masyarakat, pembenahan dan kebersihan lingkungan puskesmas dan lainnya. Oleh karena itu, fungsi puskesmas harus diperkuat baik dari sisi aparatur maupun pelayanan medis. Namun tentu harus didukung dengan anggaran yang memadai, sehingga fungsi tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berikut adalah jumlah data Puskesmas Surantih pada bulan januari – desember tahun 2020 :



**Tabel 1.1**  
**Jumlah Layanan Puskesmas**  
**Periode Bulan Januari – Desember 2020**

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	3.571 orang
2	Februari	3.172 orang
3	Maret	2.046 orang
4	April	2.252 orang
5	Mei	1.266 orang
6	Juni	2.402 orang
7	Juli	2.327 orang
8	Agustus	2.424 orang
9	September	2.520 orang
10	Oktober	2.671 orang
11	November	2.288 orang
12	Desember	2.225 orang
Total		29.164 orang

*Sumber : Puskesmas Surantih, 2020*

Berdasarkan tabel di atas, dilihat dari data laporan pada Puskesmas Surantih yang mempunyai penyakit terbanyak adalah pada bulan Januari yang tercatat sebanyak 3.571 jiwa, dan yang paling sedikit terjadi pada bulan Mei yaitu 1.266 jiwa.

Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasien mengalami kenaikan melebihi kapasitas ruangan pada bulan-bulan tertentu. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Namun pada bulan-bulan tertentu terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dan fakta yang ada.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan

kurang memuaskan seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan complain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Surantih. Kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan menyebabkan kurang puasnya pasien selama dirawat di Puskesmas Surantih.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Apakah *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
2. Apakah *Realiabile* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?
6. Apakah *Tangible, Realiabile, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan yang akan dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Realiabile* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
6. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh *Tangible*, *Realiabile*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman tentang kualitas pelayanan serta meningkatkan keterampilan dan kemampuan daya pikir dalam melakukan sebuah penelitian terutama tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan dan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan bidang kualitas pelayanan.

3. Bagi Lahan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen puskesmas dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kepuasan Masyarakat

##### 2.1.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Oliver (dalam Bintoro 2014:37) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Menurut Kotler dan Keller (2008:14) dalam buku Manajemen Pemasaran mengatakan kepuasan adalah penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Menurut Fandy Tjiptono (2016:204) kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Engel et al (dalam Bintoro 2014:37) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Apabila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan senang. Menurut Kotler dan Keller (2008:142) dalam buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya karena

internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita dengan cepat. Menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat tersebut membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan keinginan masyarakat.

### **2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Engel et al (dalam Setiyarini 2000 dalam Bintoro 2014:44-47) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah sebagai berikut :

#### **1. Diskonfirmasi Harapan**

Produk atau jasa yang sudah diterima dan digunakan, hasilnya pun dibandingkan berdasarkan harapan. Penilaian kepuasan atau ketidakpuasan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda yang terdiri dari diskonfirmasi positif yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan. Diskonfirmasi negatif yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan. Dan konfirmasi sederhana merespon netral yang tidak positif atau negatif.

## 2. Teori Ekuitas

Pendekatan lain untuk memprediksi kepuasan konsumen dari pembelian produk adalah melalui teori ekuitas. Teori ini menyatakan bahwa orang akan menganalisa hasil dan input mereka dengan hasil dan input orang lain.

## 3. Perspektif Teori Atribut

Teori atribut mendalilkan ada tiga dasar yang digunakan untuk menggolongkan dan memahami mengapa suatu produk tidak bekerja sebagaimana yang diharapkan yaitu stabilitas, lokus dan keterkendalian.

## 4. Kinerja Produk

Konsumen melakukan pembelian dengan harapan mengenai bagaimana produk akan benar-benar bekerja begitu digunakan.

## 5. Keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan dapat dipengaruhi oleh respon afektif positif dan negatif yang diasosiasikan dengan produk atau jasa setelah pembelian.

Menurut Bintoro (2014:53-54) dalam studi literature, terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan, yaitu :

### 1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

## 2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

## 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.

## 4. Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan.

## 5. Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila biaya relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran driver pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara driver yang satu dengan driver yang lain, masing-masing driver memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya.

Dari penjelasan dua pakar dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah diskonfirmasi harapan, teori ekuitas,



perspektif teori atribut, kinerja produk, keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tatalaksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.

Faktor-faktor tersebutlah yang menyebabkan harapan seseorang biasa-biasa saja atau sangat kompleks. Suatu cara perusahaan untuk dapat tetap unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang tinggi dari pesaingnya secara konsisten, karena harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh suatu perusahaan.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi :

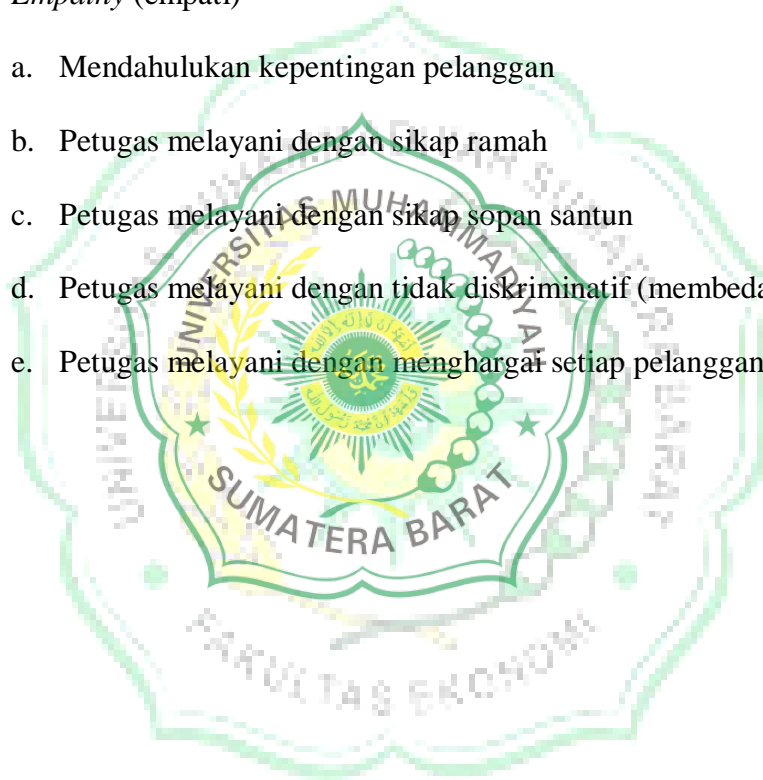
1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.

3. *Responsiveness* yaitu rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Menurut Zeithaml (2011:46) ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangible* (berwujud)
  - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reability* (kehandalan)
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (tanggapan)
  - a. Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

- c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat
  - d. Semua keluhan pelayanan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan)
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati)
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.



## 2.3 Penelitian Terdahulu

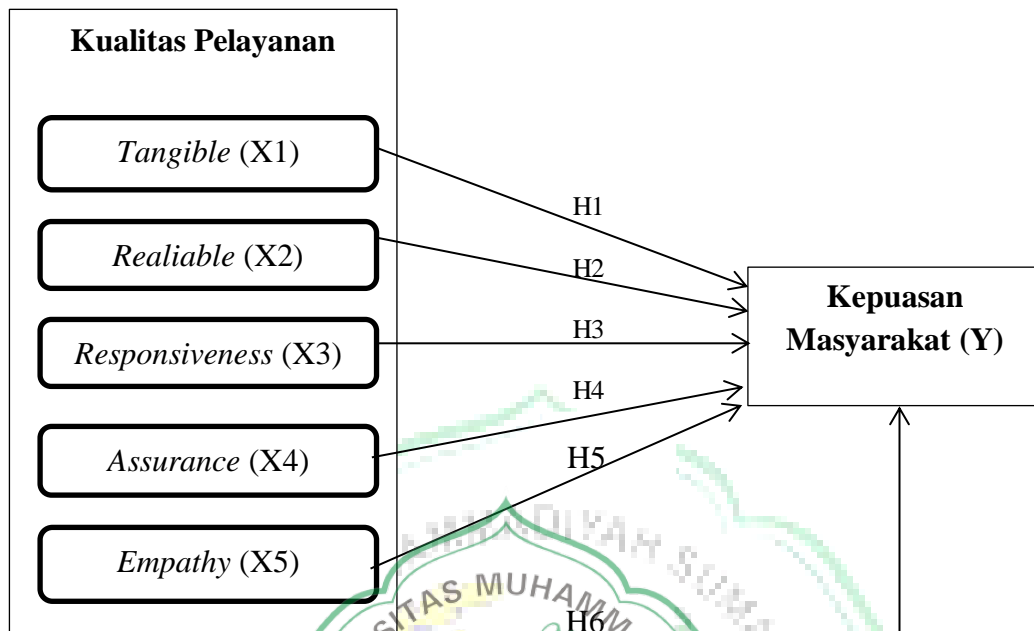
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Jurnal	Sumber Jurnal	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Pepy Nifala (2011)	Pengaruh kualitas jasa pelayanan dan tariff terhadap pendapatan pada puskesmas Tambak Rejo Surabaya	Jurnal.u pi.edu/file/Nenny Anggrani.pdf	X1 : Kualitas jasa pelayanan X2 : Tarif Y : Pendapatan	1. Kualitas jasa pelayanan dan tariff berpengaruh terhadap pendapatan puskesmas tambak rejo 2. Kualitas jasa pelayanan dan tariff secara parsial atau individu berpengaruh terhadap pendapatan puskesmas tambak rejo
Okky Candra Susyantini (2012)	Pengaruh kualitas sistem pelayanan kartu tanda penduduk terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tambaksari Surabaya	Jurnal.u pi.edu/file/Nenny Anggrani.pdf	X1 : Kualitas sistem pelayanan Y : Kepuasan Masyarakat	Kualitas suatu sistem pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
Anjar Rahmulyono (2008)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Depok 1 Sleman	Jurnal.u pi.edu/file/Nenny Anggrani.pdf	X1 : Kualitas pelayanan Y : Kepuasan pasien	Semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan ( <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> ) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien atau pelanggan Puskesmas Depok 1 Sleman

Achitya Permata Sari (2013)	Pengaruh kualitas jasa pelayanan, koordinasi pegawai dan kemampuan pegawai terhadap kinerja pelayanan pada Puskesmas Pakis di Surabaya	Jurnal.u pi.edu/file/Nenny Anggrani.pdf	X1 : Kualitas jasa pelayanan X2 : Koordinasi pegawai X3 : Kemampuan pegawai Y : Kinerja pelayanan	Kualitas jasa pelayanan, koordinasi pegawai dan kemampuan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan
-----------------------------	--	---	--	---

#### 2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka konseptual yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).



Gambar 2.1  
Kerangka Konseptual

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat  
 X1 = *Tangible*  
 X2 = *Realiabe*  
 X3 = *Responsiveness*  
 X4 = *Assurance*  
 X5 = *Empathy*

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hypo dan thesis. Hypo artinya sementara atau lemah kebenarannya dan thesis artinya pernyataan atau teori. Menurut Sugiyono (2013:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan

baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H1: Diduga *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Surantih.

H2: Diduga *Realiabe* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Surantih.

H3: Diduga *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Surantih.

H4: Diduga *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Surantih.

H5: Diduga *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Surantih.

H6: Diduga *Tangible, Realiabe, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Surantih.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013:11) Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan. Terhitung dari bulan Desember 2021 sampai selesai.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke puskesmas surantih.



### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik eksiden sampel. Menurut Sugiyono (2013:122) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

## 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

### 3.4.1 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang mempengaruhi yaitu variabel dependent dan variabel independent. Variabel independent diantaranya yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur
1	<i>Tangible</i> /Terjamah (X1)	Menurut Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) <i>tangible</i> yaitu kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.	1.Fasilitas fisik 2.Perengkapan dan peralatan 3.Personil 4.Komunitas material	Skala Likert
2	<i>Realiabe</i> /Handal (X2)	Menurut Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) <i>realiabe</i> yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.	1.Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan 2.Ketepatan waktu 3,Memiliki keajegan	Skala Likert
3	<i>Responsiveness</i> /Daya tanggap (X3)	Menurut Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) <i>responsiveness</i> yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.	1.Bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan 2.Cepat tanggap dalam melayani	Skala Likert
4	<i>Assurance</i> /Jaminan (X4)	Menurut Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) <i>assurance</i> yaitu Pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.	1.Pengetahuan 2.Perilaku 3.Kemampuan pegawai	Skala Likert
5	<i>Empathy</i> /Empati (X5)	Menurut	1.Perhatian pada	Skala

		Lovelock (dalam Bintoro 2014:143-144) <i>empathy</i> yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.	pelanggan 2.Memahami kebutuhan pelanggan	Likert
6	Kepuasan Masyarakat (Y)	Menurut Oliver (dalam Bintoro 2014:37) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan.	1.Kesesuaian harapan 2.Kesediaan untuk merekomendasi ke orang lain	Skala Likert

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2013:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Puskesmas Surantih. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik.

#### 3.5.2 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini peneliti menyebarkan

kuesioner pada responden dan dari jawaban yang diperoleh kemudian diberi skor menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2013:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### 3.5.3 Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini merupakan data primer, dimana informasi yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

**Tabel 3.2**  
**Skala Penilaian Kepuasan Masyarakat**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

### 3.6 Teknik Analisis Data

Pengolahan data dengan SPSS Statistics 22.

### 3.6.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013:206) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif berfungsi untuk mempelajari tata cara pengumpulan, pencatatan, penyusunan dan penyajian data penelitian dalam bentuk tabel frekuensi atau grafik dan selanjutnya dilakukan pengukuran nilai-nilai statistiknya.

### 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan keadaan yang menggambarkan apakah instrument yang kita gunakan mampu mengukur apa yang akan kita ukur. Hasil yang diperoleh dari uji validitas adalah suatu instrument yang valid atau sah. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Agar data yang diperoleh relevan atau sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Untuk melakukan uji validitas menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang digunakan adalah korelasi Bivariate Pearson (*Product Moment Pearson*) yang merupakan pengukuran parametric, akan menghasilkan koefisien korelasi yang berfungsi untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara dua variable. Jika hubungan dua variable tidak linear, maka koefisien korelasi pearson tersebut

tidak mencerminkan kekuatan hubungan dua variabel yang sedang diteliti, meski kedua variabel mempunyai hubungan kuat.

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data mengukur itu valid. Menurut Sugiyono (2013:172) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung hasilnya lebih besar dari  $r$  tabel.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Menurut Sugiyono (2013:173) Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrument.

Oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (*stability*), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Untuk menguji reliabilitas maka penelitian menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_{xx}$  mendekati angka 1. Reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan yaitu  $\geq 0.700$ . jika nilai  $\alpha > 0.7$  artinya reliabilitas mencukupi sementara jika  $\alpha > 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna, jika  $\alpha 0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi, jika  $\alpha 0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat, jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah, jika  $\alpha$  rendah kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

### **3.8 Tingkat Kepuasan**

Menurut Kotler (2008:36) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan

dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama.

Untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator dipakai rumus:

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{(5.SS)+(4.S)+(3.KR)+(2.TS)+(1.STS)}{SS+KR+TS+STS}$$

Untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata skor} \times 100\%}{\text{Skor maksimum}}$$

Menurut Sugiyono (2013:184) kriteria penilaian TCR% adalah sebagai berikut:

1. 80-100% = Sangat Puas
2. 60<80% = Puas
3. 40<60% = Kurang Puas
4. 20<40% = Tidak Puas
5. <20% = Sangat Tidak Puas

### 3.9 Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas (kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (X1), *reliable* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan masyarakat (Y).



Menurut Sugiyono (2013:277) rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan masyarakat)

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  = Variabel independent (Kualitas pelayanan) meliputi

*Tangible, Realiable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*

$b_0$  = Konstanta

$b_0, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi

e = Error atau variabel pengganggu

### 3.10 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi, tahap awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengujian asumsi klasik terhadap persamaan regresi berganda.

#### 3.10.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:111) uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Uji normalitas ini menggunakan

*Kolmogorov-Smirnov* yaitu uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Nilai residual terstandarisasi normal jika  $K$ -hitung < dari  $t$ -table atau nilai  $\text{sig} < \alpha$ . Uji ini dilakukan menggunakan langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan regresi
2. Mencari nilai predeksinya
3. Mencari nilai residualnya
4. Membuat standarisasi nilai residualnya
5. Menggunakan nilai residual terstandarisasi dari yang kecil sampai terbesar
6. Mencari nilai  $Z_r$  relatif kumulatif
7. Mencari nilai  $Z_t$  teoritis berdasarkan table  $Z$
8. Menghitung selisih nilai  $Z_r$  dengan  $Z_t$  dan diberi symbol  $K$
9. Mencari nilai  $K$  mutlak terbesar dan diberi nama  $K$  hitung
10. Membandingkan nilai  $K$  hitung dengan tabel *Kolmogorov-Smirnov* ( $K$  tabel)
11. Menarik kesimpulan kenormalan data.

### 3.10.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:105) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Jika terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut mengandung gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas ini menggunakan uji dengan *Tolerance* dan *Variance Inflation*

*Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model regresi tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas.

### 3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Jonathan Sarwono (2017:98) heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama atau konstan. Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan, maka disebut dengan homoskedastisitas. Menurut Ghozali (2013:142) uji heteroskedastisitas ini menggunakan metode *Glejser* dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Persamaan uji *Glejser* adalah sebagai berikut :

$$|v_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$$

Keterangan :

$|v_i|$  = nilai residual mutlak

$X_i$  = Variabel bebas

Jika  $\beta$  signifikan maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap nilai residual mutlak sehingga dinyatakan terdapat gejala heteroskedastisitas. Demikian pula sebaliknya.

### 3.10.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara data keserangkaian data observasi diuraikan menurut waktu atau ruang. Menurut

Jonathan Sarwono (2017:98) otokorelasi mempunyai makna terjadi korelasi antar nilai dalam satu variabel yang sama. Uji autokorelasi ini menggunakan metode Durbin Watson (DW). Kisaran nilai DW mulai dari 0–4. Pada penerapan uji ini terdapat beberapa asumsi penting yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Model regresi yang dilakukan harus menggunakan konstanta
2. Variabel bebas adalah non-stokastik atau relative tetap
3. Kesalahan pengganggu atau residual diperoleh dengan otoregresif order pertama
4. Model regresi tidak meliputi nilai kelebamam (*log*) dari variabel tidak bebas sebagai variabel penjelas
5. Dalam melakukan regresi tidak boleh ada data atau observasi yang hilang. Rumus yang digunakan adalah :

$$DW = \frac{\sum(e - e^{t-1})^2}{\sum e^{t+2}}$$

Keterangan :

DW = Nilai Durbin-Watson

e = Nilai residual

$e^{t-1}$  = Nilai residual satu periode sebelumnya

### 3.10.5 Hipotesis

#### a. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel atau dengan melihat kolom signifikan pada masing-

masing t-hitung. Menurut Jonathan Sarwono (2017:26) langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta = \beta_0$  (variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)

$H_1 : \beta \neq \beta_0$  (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan) untuk pengujian dua sisi

$H_0 : \beta = \beta_0$  (variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)

$H_1 : \beta > \beta_0$  (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara positif)

$H_1 : \beta < \beta_0$  (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara negatif)

2. Menentukan nilai probabilitas atau signifikansi ( $\alpha$ )

$t_{\alpha}, t_{\alpha/2} \rightarrow$  Degree of Freedom (DF) = n-k (k = banyaknya semua variabel)

3. Menghitung nilai uji statistik dengan rumus

$$t_0 = \frac{b - b_0}{S_b}$$

4. Membuat kesimpulan

a. Uji satu sisi (*one-tailed test*)

Jika  $t_0 > t^{\alpha}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_0 \leq t^{\alpha}$ , maka  $H_0$  diterima atau,

Jika  $t_0 < -t^{\alpha}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_o \geq -t^\alpha$ , maka  $H_0$  diterima

b. Uji dua sisi (*two-tailed test*)

Jika  $t_o > t_{\alpha/2}$  atau  $t_o < -t_{\alpha/2}$ , maka  $H_0$  ditolak

Jika  $-t_{\alpha/2} \leq t_o \leq t_{\alpha/2}$ , maka  $H_0$  diterima.

Rumus yang digunakan untuk menghitung t-hitung adalah :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = Nilai t-hitung

n = Jumlah sampel

r = Koefisien korelasi

$r^2$  = Koefisien determinasi

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel ( $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima). Menurut Jonathan Sarwono (2017:26-27) langkah-langkah dalam menghitung uji F adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta = \beta_0$  (variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)

$H_a : \beta \neq \beta_0$  (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)

2. Menentukan nilai probabilitas atau signifikansi ( $\alpha$ ) dengan ketentuan  $F^\alpha \rightarrow$  Degree of freedom =  $(k-1), (n-k)$ , dimana k adalah jumlah variabel dan n jumlah kasus (data)

3. Menghitung nilai uji statistik

$$F_0 = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}} \text{ atau } \frac{MS_{reg}}{MS_{res}}$$

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Sugiyono (2013:207) koefisien determinasi yaitu untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y, maka digunakan koefisien determinasi yang merupakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dengan persentase (%).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Geografis Dan Demografis Puskesmas Surantih

##### 4.1.1 Keadaan Geografis

Puskesmas Surantih terletak di Kecamatan Sutera, merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat dengan batas-batas sebagai berikut :



Gambar 4.1

Peta Wilayah Kerja Puskesmas Surantih



- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Batang Kapas
- b. Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Indonesia
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Solok
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Lengayang

Luas daerah Kecamatan sutera  $\pm 445.65 \text{ Km}^2$  lintang  $1^\circ 16' 1'' 38,5'$  dengan ketinggian dari permukaan laut 7 m, suhu maksimum  $32^\circ\text{C}$ , suhu minimum  $21^\circ\text{C}$ .

Adapun penggunaan tanahnya sebagai berikut :

- a. Luas sawah :  $4.268 \text{ Km}^2$
- b. Luas dataran ladang :  $957 \text{ Km}^2$
- c. Luas Perumahan :  $413 \text{ Km}^2$
- d. Luas hutan :  $29.837 \text{ Km}^2$

#### 4.1.2 Keadaan Demografi

Jumlah penduduk kecamatan sutera terdiri dari :

- a. Laki-laki : 24.934 jiwa
- b. Perempuan : 25.095 jiwa
- c. Jumlah penduduk : 50.029 jiwa
- d. Jumlah KK : 14.973 KK

#### 4.1.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah penduduk Kecamatan Sutera menurut Jenis Kelamin tahun 2021 laki-laki 30,926 dan perempuan 31,122.

#### 4.1.4 Mata Pencarian

Mata pencarian Kecamatan Sutera terdiri dari :

- a. Petani
- b. Nelayan
- c. PNS
- d. Buruh
- e. Wiraswasta
- f. Polri

#### 4.1.5 Sarana Pendidikan

Jumlah sarana pendidikan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Surantih yaitu :

- a. Taman Kanak-Kanak : 8 buah
- b. Sekolah Dasar : 37 buah
- c. SLTP : 11 buah
- d. Pesantren : 2 buah
- e. MTsN : 1 buah
- f. SLTA : 3 buah
- g. Mesjid : 30 buah
- h. Pasar : 2 buah

#### 4.1.6 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat di Kecamatan Sutera yaitu :

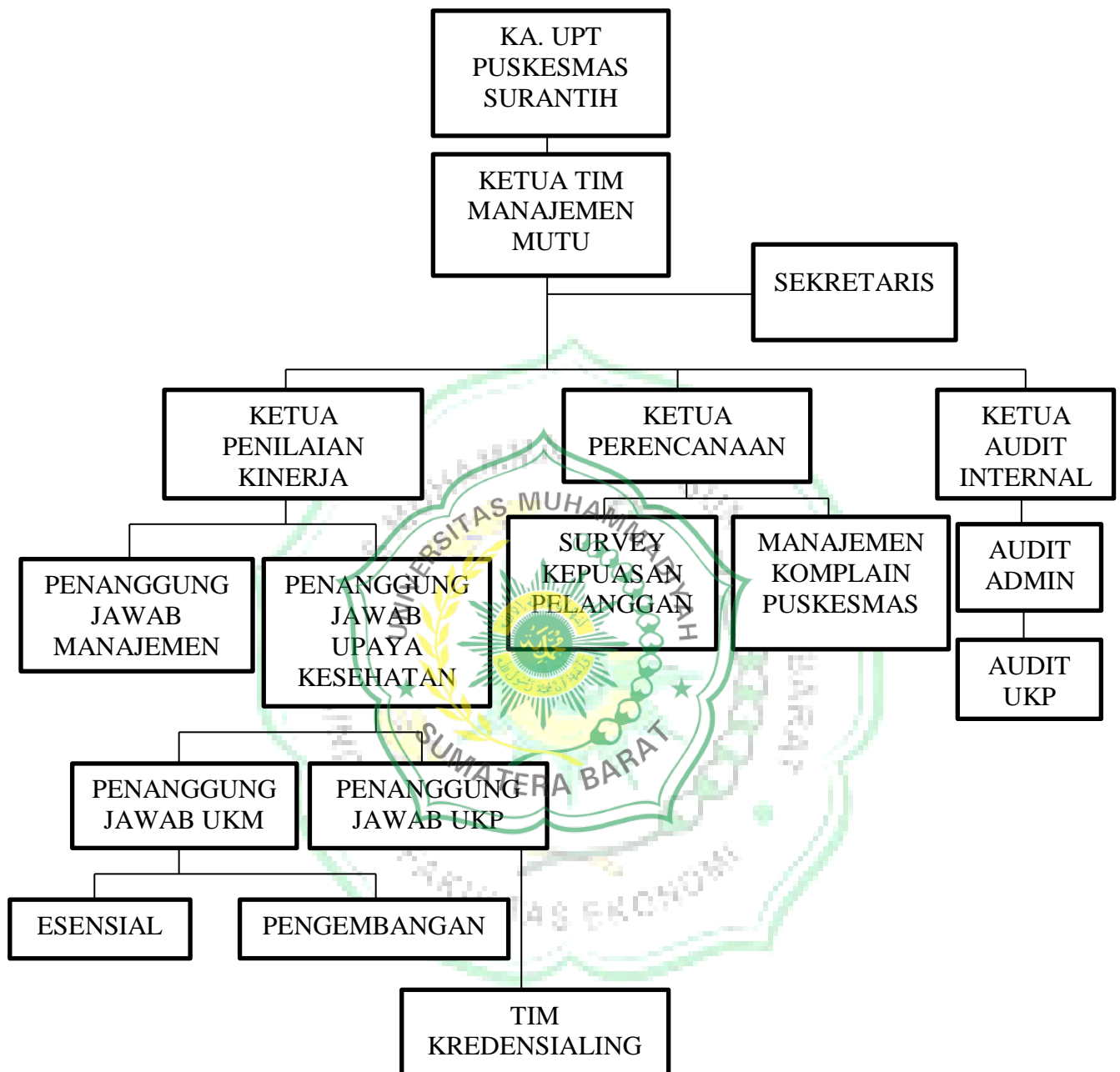
- a. Tidak tamat SD : 15 %
- b. Tamat SD-SLTP : 20 %
- c. Tamat SLTA : 50 %
- d. Perguruan Tinggi : 15 %

#### 4.1.7 Sarana Dan Prasarana Kesehatan

Sarana dan prasarana kesehatan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Surantih adalah :

- a. Puskesmas Induk : 1 buah
- b. PUSTU : 7 buah
- c. POSKESRI dengan Bides : 23 buah
- d. Puskesmas Keliling : 1 buah
- e. Posyandu : 68 buah
- f. Posyandu Usila : 7 buah
- g. Posbindu PTM : 7 buah
- h. Pos UKK Kelompok Tani : 8 buah
- i. Pos Kelompok Nelayan : 7 buah
- j. Dokter Praktek swasta : 2 buah
- k. Dokter Gigi praktek swasta : 2 buah
- l. Bidan praktek swasta : 20 buah
- m. Kendaraan roda empat : 2 buah

#### 4.1.8 Struktur Organisasi Puskesmas Surantih



Gambar 4.2

#### Struktur Organisasi Puskesmas Surantih

Sumber : Puskesmas Surantih

Keterangan :

1. Kepala UPT Puskesmas mempunyai tugas membantu kepala Badan dalam melaksanakan pelayanan teknis operasional dinas.
2. Ketua Tim Manajemen Mutu bertugas menyusun kebijakan dan strategi manajemen mutu.
3. Sekretaris bertugas membantu kepala Badan dalam melaksanakan rumusan rencana program dan kegiatan.
4. Ketua Penilaian Kinerja bertugas untuk memeriksa kebenaran dokumen kepegawaian.
5. Penanggung Jawab Manajemen bertugas melaporkan hasil atau kinerja sistem manajemen kepada Kepala Puskesmas.
6. Penanggung Jawab Upaya Kesehatan bertugas mengkoordinir perencanaan semua program UKM baik program esensial maupun pengembangan.
7. Penanggung Jawab UKM yaitu bertanggungjawab terhadap kegiatan pelayanan UKM di Puskesmas.
8. Esensial bertugas menyusun rencana kerja dan kegiatan, menyiapkan bahan dan melaksanakan teknis operasional kegiatan upaya kesehatan masyarakat esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat.
9. UKM Pengembangan bertugas mempromosikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh unit pelayanan.
10. TIM Kredensialing bertugas menerima hasil verifikasi persyaratan kredensial dari bagian SDM.
11. Ketua Perencanaan berfungsi mengkoordinasikan urusan perencanaan.

12. Survey Kepuasan Pelanggan bertugas merencanakan pelaksanaan survey Puskesmas.
13. Manajemen Komplain Puskesmas bertugas mengkoordinir pelaksanaan pelayanan pengaduan pelanggan di Puskesmas.
14. Ketua Audit Internal bertugas menyusun laporan audit internal sesuai format yang ada pada pedoman audit internal.
15. Audit Admin memiliki tugas untuk melakukan pengecekan laporan keuangan dan menyusun program audit untuk dijadikan sebagai panduan dalam pelaksanaan audit.
16. Audit UKP berfungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu.

## **4.2 Visi Dan Misi Puskesmas**

### **4.2.1 Visi**

Masyarakat Sutera peduli sehat, mandiri, berkualitas dan berkeadilan.

### **4.2.2 Misi**

1. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Sutera melalui pemberdayaan masyarakat, termasuk swasta dan masyarakat MADANI
2. Melindungi kesehatan masyarakat Sutera dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan
3. Menjamin ketersediaan dan pemerataan sumber daya kesehatan
4. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik

### **4.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Puskesmas**

#### **4.2.4 Tugas**

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata utama

#### **4.2.5 Fungsi**

1. Pelayanan upaya kesehatan meliputi kesejahteraan ibu dan anak, KB dan perbaikan gizi.
2. Pembinaan upaya kesehatan, peran serta masyarakat, koordinasi semua upaya kesehatan sarana pelayanan, pelaksanaan rujukan medik, pembentukan sarana dan pembinaan teknis kepada Puskesmas pembantu, poliklinik kesehatan desa, unit pelayanan kesehatan swasta serta kader pembangunan kesehatan.
3. Pengembangan usaha kesehatan dalam hal pengembangan kader pembangunan bidang kesehatan di wilayah pengembangan kegiatan swadaya masyarakat.
4. Pengelolaan ketatausahaan.

### **4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **4.3.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Surantih sebagai responden maka dapat diketahui karakteristik setiap pelanggan yang

berupa jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Hal ini diperlukan untuk melihat gambaran umum dari masyarakat sebagai penerima layanan.

**Tabel 4.1**  
**Klasifikasi Jenis Kelamin**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki (L)	14	14
2	Perempuan (P)	86	86
<b>Jumlah</b>		100	100

*Sumber : Kuesioner Penelitian 2022*

Berdasarkan tabel diatas dari 100 responden diperoleh jumlah responden laki-laki sebanyak 14 orang dengan persentase 14% sedangkan responden perempuan berjumlah 86 orang dengan persentase 86%.

**Tabel 4.2**  
**Klasifikasi Umur Responden**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-24 tahun	18	18
2	25-34 tahun	26	26
3	35-49 tahun	51	51
4	50-64 tahun	5	5
5	65 tahun keatas	-	-
<b>Jumlah</b>		100	100

*Sumber : Kuesioner Penelitian 2022*

Klasifikasi responden berdasarkan umur dapat dilihat bahwa responden yang berumur 17-24 tahun berjumlah 18 orang dengan tingkat persentase 18 %, umur 25-34 tahun berjumlah 26 orang dengan tingkat persentase 26 %, umur 35-49 tahun berjumlah 51 orang dengan tingkat persentase 51 %, umur 50-64 tahun berjumlah 5 orang dengan tingkat persentase 5 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan tingkat umur 35-49 lebih banyak berkunjung ke Puskesmas Surantih.



**Tabel 4.3**  
**Klasifikasi Pendidikan Terakhir (PT) Responden**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	26	26
2	PNS	-	-
3	Wirausaha	7	7
4	Lainnya	67	67
<b>Jumlah</b>		100	100

*Sumber : Kuesioner Penelitian 2022*

Dilihat dari klasifikasi berdasarkan pendidikan terakhir responden dari tabel diatas, responden berpendidikan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 26 orang dengan persentase 26 %, Wirausaha berjumlah 7 orang dengan persentase 7 %, dan lainnya berjumlah sebanyak 67 orang dengan persentase 67 %.

#### 4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan metode *product correlation* yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas *Tangible* (X1)**

Item Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Kriteria
1	0,912	0,1966	Valid
2	0,910	0,1966	Valid
3	0,899	0,1966	Valid
4	0,882	0,1966	Valid
5	0,802	0,1966	Valid

*Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022*

Tabel 4.4 diatas menunjukkan semua item pertanyaan dianggap valid karena berada diatas r-tabel (0,1966) dan semua dapat diolah.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas *Reliable* (X2)**

Item Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Kriteria
1	0,897	0,1966	Valid
2	0,897	0,1966	Valid
3	0,837	0,1966	Valid
4	0,859	0,1966	Valid
5	0,834	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022

Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari *reliable* dianggap valid karena berada diatas r-tabel yaitu 0,1966 karena responden berjumlah 100 orang.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X3)**

Item Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Kriteria
1	0,925	0,1966	Valid
2	0,927	0,1966	Valid
3	0,913	0,1966	Valid
4	0,851	0,1966	Valid
5	0,849	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022

Tabel 4.6 diatas menunjukkan semua item pertanyaan dianggap valid karena berada diatas r-tabel.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas *Assurance* (X4)**

Item Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Kriteria
1	0,937	0,1966	Valid
2	0,937	0,1966	Valid
3	0,886	0,1966	Valid
4	0,837	0,1966	Valid
5	0,833	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022

Tabel 4.7 diatas menunjukkan semua item pertanyaan dianggap valid karena berada diatas r-tabel.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas *Empathy* (X5)**

Item Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Kriteria
1	0,874	0,1966	Valid
2	0,878	0,1966	Valid
3	0,741	0,1966	Valid
4	0,750	0,1966	Valid
5	0,698	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022

Hasil uji validitas *empathy* juga menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid karena berada diatas r-tabel.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)**

Item Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Kriteria
1	0,819	0,1966	Valid
2	0,805	0,1966	Valid
3	0,792	0,1966	Valid
4	0,863	0,1966	Valid
5	0,874	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022

Jadi, dari 30 item pertanyaan yang dibagikan kepada responden semua dianggap valid karena berada diatas r-tabel.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.10 berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0,927	Reliabel
2	<i>Realiabile</i>	0,915	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,935	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,932	Reliabel
5	<i>Empathy</i>	0,849	Reliabel
6	Kepuasan Masyarakat	0,888	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah Sendiri 2022

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

#### 4.4 Tingkat Capaian Responden

Untuk menunjukkan kepuasan masyarakat maka salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan memberikan penerapan kualitas pelayanan maka akan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Surantih.

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi *tangible* (X1), *reliable* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5).

## 1. Variabel *Tangible* (X1)

**Tabel 4.11**  
**Jawaban Responden terhadap Variabel *Tangible***

No	Kode Kuesioner	Jawaban					N	Skor	Rata-Rata	TCR	Ket
		SP	P	KP	TP	STP					
1	X1.1	13	26	35	24	2	100	324	3,24	64,8	Puas
2	X1.2	12	27	35	24	2	100	323	3,23	64,6	Puas
3	X1.3	13	27	35	20	5	100	323	3,23	64,6	Puas
4	X1.4	12	30	31	16	11	100	316	3,16	63,2	Puas
5	X1.5	12	23	41	19	5	100	318	3,18	63,6	Puas
Rata-rata								1604	3,208	64,16	Puas

Sumber : Diolah Sendiri 2022

*Tangible* yang dimiliki oleh Puskesmas Surantih dengan kriteria interprestasinya sebesar 64,16. Artinya tanggapan responden menunjukkan pengakuan yang Puas mengenai kondisi bukti fisik (*tangible*) pada Puskesmas Surantih.

## 2. Variabel *Reliable* (X2)

**Tabel 4.12**  
**Jawaban Responden terhadap Variabel *Reliable***

No	Kode Kuesioner	Jawaban					N	Skor	Rata-Rata	TCR	Ket
		SP	P	KP	TP	STP					
1	X2.1	12	30	31	23	4	100	323	3,23	64,6	Puas
2	X2.2	11	32	30	23	4	100	323	3,23	64,6	Puas
3	X2.3	11	33	27	24	5	100	321	3,21	64,2	Puas
4	X2.4	11	29	36	13	11	100	316	3,16	63,2	Puas
5	X2.5	16	27	32	20	5	100	329	3,29	65,8	Puas
Rata-Rata								1612	3,224	64,48	Puas

Sumber : Diolah Sendiri 2022

*Reliable* dari jasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Surantih dengan kriteria prestasi yaitu sebesar 64,48 yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa Puas. Artinya responden mendapatkan pelayanan yang handal oleh pegawai Puskesmas Surantih.

## 3. Variabel *Responsiveness* (X3)

**Tabel 4.13**  
**Jawaban Responden terhadap Variabel *Responsiveness***

No	Kode Kuesioner	Jawaban					N	Skor	Rata-Rata	TCR	Ket
		SP	P	KP	TP	STP					
1	X3.1	12	24	40	21	3	100	321	3,21	64,2	Puas
2	X3.2	12	24	39	22	3	100	320	3,2	64	Puas
3	X3.3	14	23	38	21	4	100	322	3,22	64,4	Puas
4	X3.4	12	28	33	18	9	100	316	3,16	63,2	Puas
5	X3.5	9	27	37	19	8	100	310	3,1	62	Puas
Rata-Rata								1589	3,178	63,56	Puas

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Indikator *responsiveness* dengan kriteria interprestasinya yaitu 63,56. Artinya masyarakat memberikan penilaian yang Puas terhadap tanggapan yang dimiliki Puskesmas Surantih.

#### 4. Variabel Assurance (X4)

**Tabel 4.14**  
**Jawaban Responden terhadap Variabel Assurance**

No	Kode Kuesioner	Jawaban					N	Skor	Rata-Rata	TCR	Ket
		SP	P	KP	TP	STP					
1	X4.1	16	28	35	16	5	100	334	3,34	66,8	Puas
2	X4.2	16	28	35	16	5	100	334	3,34	66,8	Puas
3	X4.3	12	28	35	15	10	100	317	3,17	63,4	Puas
4	X4.4	10	27	34	24	5	100	313	3,13	62,6	Puas
5	X4.5	11	26	40	18	5	100	320	3,2	64	Puas
Rata-Rata								1618	3,236	64,72	Puas

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Dimensi Assurance (jaminan) dengan kriteria 64,72. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang Puas terhadap dimensi jaminan.

### 5. Variabel *Empathy* (X5)

**Tabel 4.15**  
**Jawaban Responden terhadap Variabel *Empathy***

No	Kode Kuesioner	Jawaban					N	Skor	Rata-Rata	TCR	Ket
		SP	P	KP	TP	STP					
1	X5.1	13	29	37	17	4	100	330	3,3	66	Puas
2	X5.2	13	28	39	15	5	100	329	3,29	65,8	Puas
3	X5.3	8	28	39	22	3	100	316	3,16	63,2	Puas
4	X5.4	8	39	32	17	4	100	330	3,3	66	Puas
5	X5.5	10	32	35	18	5	100	324	3,24	64,8	Puas
Rata-Rata								1629	3,258	65,16	Puas

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Pada dimensi *empathy* dengan kriteria interpretasi yaitu 65,16. Artinya masyarakat merasa mendapat perhatian yang Puas dari Puskesmas Surantih.

### 6. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

**Tabel 4.16**  
**Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat**

No	Kode Kuesioner	Jawaban					N	Skor	Rata-Rata	TCR	Ket
		SP	P	KP	TP	STP					
1	Y1	17	39	33	10	1	100	361	3,61	72,2	Puas
2	Y2	17	37	37	9		100	362	3,62	72,4	Puas
3	Y3	22	43	27	8		100	379	3,79	75,8	Puas
4	Y4	20	31	36	12	1	100	357	3,57	71,4	Puas
5	Y5	20	31	34	14	1	100	355	3,55	71	Puas
Rata-rata								1814	3,628	72,56	Puas

Sumber : Diolah Sendiri 2022



Tanggapan responden menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan kepuasan yang Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Surantih dengan kriteria 72,56 yang berada pada  $60 < 80\%$ .

#### 4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows. Hasil pengelolaan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada Tabel 4.17 berikut ini :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,094	,734		5,578	,000
	Tangible (X1)	,209	,086	,253	2,427	,017
	Realiable (X2)	,145	,065	,176	2,216	,029
	Responsiveness (X3)	,181	,076	,221	2,371	,020
	Assurance (X4)	,168	,064	,207	2,623	,010
	Empathy (X5)	,170	,057	,175	3,007	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Dari tabel dipengaruhi hasil persamaan regresi, yaitu :

$$\hat{Y} = 4,094 + 0,209 X_1 + 0,145 X_2 + 0,181 X_3 + 0,168 X_4 + 0,170 X_5$$

Hasil persamaan regresi ini telah dilakukan Uji Asumsi Klasik, yaitu :

### 1. Uji Normalitas

Uji ini dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak.

**Tabel 4.18**  
**Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60507041
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.060
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

*Sumber : Diolah Sendiri 2022*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,200 > \alpha$  0,05. Oleh karena itu,  $H_0$  tidak dapat ditolak. Artinya nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal atau dinyatakan menyebar secara normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinearitas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel bebas suatu model regresi. Nilai VIF dari variabel bebas pada model regresi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.19**  
**Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4,094	,734		5,578	,000		
	Tangible (X1)	,209	,086	,253	2,427	,017	,168	5,942
	Realiabile (X2)	,145	,065	,176	2,216	,029	,291	3,439
	Responsiveness (X3)	,181	,076	,221	2,371	,020	,212	4,726
	Assurance (X4)	,168	,064	,207	2,623	,010	,293	3,409
	Empathy (X5)	,170	,057	,175	3,007	,003	,542	1,844

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji heteroskedastisitas metode *glejser*. Menurut Ghozali (2013:142) heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya  $|e|$ . jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha ( $\text{Sig.} > \alpha$ ), maka dapat dipastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.20**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,367	,384		3,560	,001
	Tangible (X1)	-,046	,045	-,253	-1,024	,308
	Realiable (X2)	-,023	,034	-,128	-,683	,496
	Responsiveness (X3)	,030	,040	,165	,751	,454
	Assurance (X4)	,001	,034	,007	,036	,971
	Empathy (X5)	,037	,030	,172	1,251	,214

a. Dependent Variable: Abs\_res

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dilihat bahwa pada model regresi tidak ada gejala heteroskedastisitas. Hal ini karena Sig. variabel *tangible*, *realiable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap absolute residual besar  $\alpha$  0,05.

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara data keserangkaan data observasi diuraikan menurut waktu dan ruang.

**Tabel 4.21**  
**Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.910 <sup>a</sup>	.828	.819	1.64721	2.156
a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliable (X2), Responsiveness (X3)					
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)					

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Berdasarkan pengujian didapat nilai DW sebesar 2.156. pengambilan keputusan ini memerlukan nilai bantu yang diperoleh nilai tabel Durbin-Watson yaitu nilai dL dan dU dengan K = variabel bebas dan n = ukuran sampel. Jika nilai Durbin-Watson berada diantara nilai dU hingga 4-dU berarti asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi. Jadi apabila lihat tabel Durbin-Watson n = 100, K = 5, maka akan diperoleh nilai dL = 1,5710 dan dU = 1,7804 sehingga nilai 4-dU sebesar  $4 - 1,7804 = 2,2196$  sedangkan nilai dL  $4 - 1,5710 = 2,429$ . Berarti nilai DW berada diantara nilai dU (4-dU) yaitu  $(1,7804 < 2,156 < 2,2196)$ . Berdasarkan uji autokorelasi menggunakan metode Durbin-Watson maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi ini.

## 5. Pengujian Hipotesis

### 1. Hasil Uji Statistik t

Uji t atau parsial dilakukan terhadap koefisien regresi (uji parsial) uji ini dilakukan dalam model regresi untuk mengetahui variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Agar lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.22**  
**Hasil Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,094	,734		5,578	,000
	Tangible (X1)	,209	,086	,253	2,427	,017
	Realiabile (X2)	,145	,065	,176	2,216	,029
	Responsiveness (X3)	,181	,076	,221	2,371	,020
	Assurance (X4)	,168	,064	,207	2,623	,010
	Empathy (X5)	,170	,057	,175	3,007	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data statistic pada tabel 4.22 maka dapat dilihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial sebagai berikut :

1. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *tangible* menunjukkan nilai t-hitung 2,427 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,427 > 1,98552$  artinya *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

2. Variabel *Realiabe* (Kehandalan)

Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *realiabe* sebesar 2,216 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,216 > 1,98552$  artinya *realiabe* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

3. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *responsiveness* sebesar 2,371 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,371 > 1,98552$  artinya *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

4. Variabel *Assurance* (Jaminan)

Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *assurance* sebesar 2,623 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $2,623 > 1,98552$  artinya *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

5. Variabel *Empathy* (Empati)

Hasil pengujian diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *empathy* sebesar 3,007 dengan nilai t-tabel 1,98552. Berarti  $3,007 > 1,98552$  artinya *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## 2. Hasil Uji Statistik F

Hasil perhitungan pengujian secara bersama-sama dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1226,991	5	245,398	90,443	.000 <sup>b</sup>
	Residual	255,049	94	2,713		
	Total	1482,040	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)						
b. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliable (X2), Responsiveness (X3)						

Sumber : Diolah Sendiri 2022

Hasil perhitungan statistic menunjukkan nilai F-hitung 90,443 dengan f-tabel 2,31 sehingga sig hitung < sig total dengan sig 0,000 <  $\alpha$  0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih karena f-hitung 90,443 > f-tabel 2,31.

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y.



**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	.828	.819	1.64721

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliable (X2), Responsiveness (X3)

Sumber : Diolah Sendiri 2022

#### 4.6 Pembahasan

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 82,8% menunjukkan besarnya pengaruh total variabel independen (*tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat), sedangkan 17,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

$$4. \hat{Y} = 4,094 + 0,209 X1 + 0,145 X2 + 0,181 X3 + 0,168 X4 + 0,170 X5$$

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 4,094 satu satuan. Hal ini berarti bahwa jika variabel independen *Tangible* (X1), *Reliable* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) adalah 0, maka kepuasan yang diperoleh sebesar 4,094 satuan.

b. Koefisien Regresi B1X1

Nilai koefisien variabel *Tangible* (X1) sebesar 0,209. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *tangible* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,209 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Koefisien Regresi B2X2

Nilai koefisien regresi *Reliable* (X2) sebesar 0,145. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *reliable* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,145 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Koefisien Regresi B3X3

Nilai koefisien regresi *Responsiveness* (X3) 0,181. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *responsiveness* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,181 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

e. Koefisien Regresi B4X4

Nilai koefisien regresi *Assurance* (X4) sebesar 0,168. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *assurance* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,168 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

f. Koefisien Regresi B5X5

Nilai koefisien regresi *Empathy* (X5) sebesar 0,170. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan *empathy* maka variabel kepuasan masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,170 satuan

dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Penelitian saya ini telah didukung dengan teori-teori. Berdasarkan teori Lovelock dan Zeithaml, dimana indikator kualitas pelayanan yang saya teliti yaitu variabel *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang lebih mendekati dengan judul skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih adalah penelitian oleh Anjar Rahmulyono dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Depok 1 Sleman. Yang menyimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien atau pelanggan Puskesmas Depok 1 Sleman. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang sudah saya kaji.

Adapun yang tidak sesuai dengan penelitian saya yaitu penelitian oleh Achitya Permata Sari yang berjudul Pengaruh kualitas jasa pelayanan, koordinasi pegawai dan kemampuan pegawai terhadap kinerja pelayanan pada Puskesmas Pakis di Surabaya dengan hasil penelitian kualitas jasa pelayanan, koordinasi pegawai dan kemampuan pegawai mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel  $2,427 > 1,98552$  dengan sig  $0,017 < \alpha 0,05$  menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
2. *Reliable* (Kehandalan) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel  $2,216 > 1,98552$  dengan sig  $0,029 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti *reliable* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel  $2,371 > 1,98552$  dengan sig  $0,020 < \alpha 0,05$ . Hal ini berarti *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
4. *Assurance* (Jaminan) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel  $2,623 > 1,98552$  dengan sig  $0,010 < \alpha 0,05$ . Artinya *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Suranti

5. *Empathy* (Empati) menunjukkan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel  $3,007 > 1,98552$  dengan  $\text{sig } 0,003 < \alpha 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.
6. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  sebesar 82,8%. Hal ini berarti kelima variabel *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih.

## 5.2 Saran

Agar tercapai suatu pelayanan yang baik dan memuaskan, Puskesmas Surantih sebaiknya perlu mempertahankan dan meningkatkan variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliable* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Karena dari lima variabel yang diteliti memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Surantih. Dan yang paling berpengaruh yaitu *Empathy*, sebaiknya puskesmas surantih perlu mempertahankan *empathy* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achitya, P.S. (2014). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan, Koordinasi Pegawai, Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Puskesmas Pakis Di Surabaya* (Doctoral dissertation, Faculty of Economics).
- Bintoro, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Candra, Okky, 2012, *Pengaruh Kualitas Sistem Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Tambak Sari*, Universitas Pembangunan Nasional.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25* (9<sup>th</sup> ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas jilid 1, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Nifala, Pepy, 2011, *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Dan Tarif Terhadap Pendapatan Pada Puskesmas Tambak Rejo*, Universitas Pembangunan Nasional.
- Rahmulyono, Anjar, 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Puskesmas Depok Sleman*, Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. ALFABETA.
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sarwono, Jonathan, dan Hendra Nur Salim. 2017. *PROSEDUR-PROSEDUR POPULER STATISTIK Untuk ANALISIS DATA RISET SKRIPSI*. Penerbit GAVA MEDIA.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4, Yogyakarta : ANDI.
- Zeithaml, B.P,2011. *Dimensi Kualitas Jasa*. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta

**Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003  
tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik**



**LAMPIRAN I**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Puskesmas Surantih.

Yth Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Puskesmas Surantih saya (peneliti) mengharapkan partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibuk/Saudara/I untuk mengisi lembar kuesioner ini dengan pilihan yang menurut anda tepat, karena jawaban yang Bapak/Ibuk/Saudara/I berikan akan sangat membantu saya dalam penulisan tugas akhir ini.

Adapun judul skripsi saya **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih”**. Yang merupakan syarat penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Seluruh informasi yang terkumpul pada kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian semata yang bersifat rahasia, bukan untuk konsumsi publik.

Demikianlah permohonan ini, atas perhatian dan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(RIRIN WAHYUNI)



## PROFIL RESPONDEN

### Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada profil responden sebelum Bapak/Ibu/Saudara/I menjawab pertanyaan dalam kuesioner.

### Identitas Responden

Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki

( ) Perempuan

Umur : ( ) 17-24 tahun

( ) 25-34 tahun

( ) 35-49 tahun

( ) 50-64 tahun

( ) 65 tahun keatas

Pekerjaan : ( ) Pelajar/Mahasiswa

( ) PNS

( ) Wirausaha

( ) Lainnya



### Petunjuk Pengisian Angket

Berilah tanda (√) pada pilihan di dalam kolom tersebut

Keterangan : 1. SP (Sangat Puas)

2. P (Puas)

3. KP (Kurang Puas)

4. TP (Tidak Puas)

5. STP (Sangat Tidak Puas)

**Tangible (Bukti Fisik)**

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan puskesmas luas, bersih dan nyaman					
2	Ketersediaan obat-obatan yang memadai					
3	Alat medis di puskesmas tersedia lengkap					
4	Penampilan tenaga medis sopan, rapi dan bersih					
5	Bangunan puskesmas terlihat indah					

**Reliable (Kehandalan)**

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat yang berkunjung ke puskesmas					
2	Ketepatan waktu dalam melayani masyarakat (pasien)					
3	Kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan fasilitas yang diterima					
4	Keahlian petugas dalam melakukan alat bantu					
5	Konsisten dalam pelayanan					

**Responsiveness (Daya Tanggap)**

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Tenaga medis menerima, melayani dan melaksanakan tugas dengan baik					
2	Merespon cepat					
3	Perawat cepat tanggap dalam melayani keluhan pasien					
4	Perawat siap memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan pasien					
5	Dokter menangani pasien dengan baik					

**Assurance (Jaminan)**

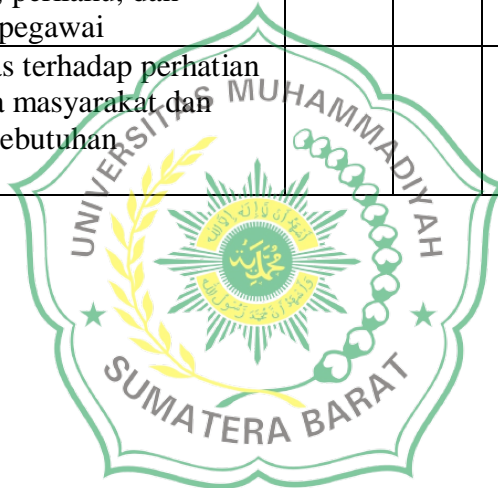
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Sikap sopan dari petugas puskesmas					
3	Pegawai di puskesmas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					
4	Petugas memberikan jaminan tepat waktu					
5	Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan					

**Empathy (Empati)**

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Perhatian petugas terhadap masyarakat (pasien) yang berkunjung ke puskesmas					
2	Perawat memahami keinginan pasien					
3	Mendahulukan kepentingan masyarakat (pasien)					
4	Petugas tidak membeda-bedakan masyarakat (pasien)					
5	Petugas melayani dengan ramah					

### Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
1	Perasaan puas terhadap fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, personil dan komunitas material					
2	Perasaan puas terhadap kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan, ketepatan waktu dan memiliki keajegan					
3	Perasaan puas terhadap perawat yang bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan					
4	Perasaan puas terhadap pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai					
5	Perasaan puas terhadap perhatian perawat pada masyarakat dan memahami kebutuhan masyarakat					



## LAMPIRAN II

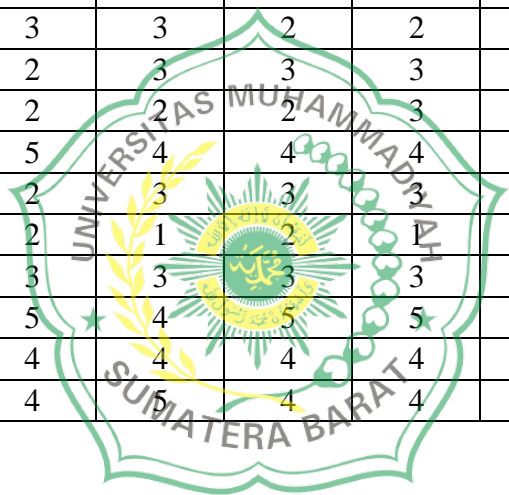
### Tabel Hasil Jawaban Responden

#### Tangible X1

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jumlah	Rata-rata
1	5	5	5	5	5	25	5,0000
2	5	5	5	5	5	25	5,0000
3	5	4	5	4	4	22	4,4000
4	3	3	4	3	3	16	3,2000
5	2	2	4	5	2	15	3,0000
6	2	2	4	4	5	17	3,4000
7	3	3	4	3	2	15	3,0000
8	2	2	4	4	5	17	3,4000
9	4	4	4	4	2	18	3,6000
10	2	2	4	4	4	16	3,2000
11	3	3	4	4	3	17	3,4000
12	4	4	4	4	4	20	4,0000
13	5	5	5	4	5	24	4,8000
14	3	3	4	4	3	17	3,4000
15	4	4	4	5	4	21	4,2000
16	4	4	4	5	5	22	4,4000
17	5	5	5	5	5	25	5,0000
18	4	4	4	4	4	20	4,0000
19	3	3	3	3	3	15	3,0000
20	5	5	4	4	5	23	4,6000
21	3	3	3	2	3	14	2,8000
22	3	3	3	2	3	14	2,8000
23	3	3	3	3	3	15	3,0000
24	2	2	2	2	3	11	2,2000
25	4	4	3	4	3	18	3,6000
26	2	2	2	1	2	9	1,8000
27	4	4	3	3	3	17	3,4000
28	2	2	1	1	3	9	1,8000
29	2	2	2	3	3	12	2,4000
30	3	3	3	3	2	14	2,8000
31	3	3	3	2	3	14	2,8000
32	3	3	3	3	2	14	2,8000
33	3	3	3	3	3	15	3,0000
34	2	2	2	2	2	10	2,0000
35	2	2	2	2	3	11	2,2000

36	4	4	3	3	4	18	3,6000
37	4	4	4	4	3	19	3,8000
38	4	4	3	4	4	19	3,8000
39	2	2	2	1	1	8	1,6000
40	3	3	4	3	3	16	3,2000
41	3	3	3	4	4	17	3,4000
42	3	3	3	4	4	17	3,4000
43	3	3	3	3	2	14	2,8000
44	1	1	2	1	1	6	1,2000
45	2	2	2	1	1	8	1,6000
46	2	2	2	1	2	9	1,8000
47	3	3	3	1	1	11	2,2000
48	1	1	1	1	2	6	1,2000
49	2	2	2	3	3	12	2,4000
50	2	2	2	2	2	10	2,0000
51	2	2	2	3	3	12	2,4000
52	3	3	2	1	3	12	2,4000
53	3	3	3	4	3	16	3,2000
54	3	3	2	3	3	14	2,8000
55	2	2	2	2	2	10	2,0000
56	3	3	3	3	3	15	3,0000
57	4	4	4	3	4	19	3,8000
58	5	5	5	4	3	22	4,4000
59	3	3	2	2	3	13	2,6000
60	5	5	5	5	5	25	5,0000
61	3	3	2	2	3	13	2,6000
62	4	4	4	5	3	20	4,0000
63	3	3	4	4	4	18	3,6000
64	3	3	3	4	5	18	3,6000
65	2	2	2	2	3	11	2,2000
66	4	4	4	5	4	21	4,2000
67	5	5	5	5	3	23	4,6000
68	5	5	5	4	4	23	4,6000
69	3	3	3	4	2	15	3,0000
70	3	3	3	3	2	14	2,8000
71	3	3	3	3	4	16	3,2000
72	5	5	5	4	5	24	4,8000
73	3	3	3	2	2	13	2,6000
74	4	4	3	3	3	17	3,4000
75	3	3	3	3	3	15	3,0000
76	3	3	3	4	4	17	3,4000

77	3	3	3	3	3	15	3,0000
78	4	4	3	3	3	17	3,4000
79	4	4	3	4	3	18	3,6000
80	4	4	4	3	3	18	3,6000
81	4	4	3	3	4	18	3,6000
82	4	4	4	4	4	20	4,0000
83	4	4	4	3	4	19	3,8000
84	2	2	1	1	2	8	1,6000
85	3	3	3	2	2	13	2,6000
86	2	2	1	1	2	8	1,6000
87	4	4	5	4	4	21	4,2000
88	4	4	4	3	3	18	3,6000
89	4	4	5	5	4	22	4,4000
90	4	4	2	3	3	16	3,2000
91	3	3	3	2	2	13	2,6000
92	2	2	3	3	3	13	2,6000
93	2	2	2	2	3	11	2,2000
94	5	5	4	4	4	22	4,4000
95	2	2	3	3	3	13	2,6000
96	2	2	1	2	1	8	1,6000
97	3	3	3	3	3	15	3,0000
98	5	5	4	5	5	24	4,8000
99	4	4	4	4	4	20	4,0000
100	4	4	5	4	4	21	4,2000



**Reliable X2**

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jumlah	Rata-rata
1	5	4	4	5	4	22	4,4000
2	5	5	4	5	5	24	4,8000
3	4	4	5	5	5	23	4,6000
4	4	4	3	3	4	18	3,6000
5	5	5	4	3	2	19	3,8000
6	2	2	2	4	4	14	2,8000
7	3	3	2	4	1	13	2,6000
8	4	4	3	4	3	18	3,6000
9	3	3	4	4	1	15	3,0000
10	3	3	3	4	3	16	3,2000
11	3	3	2	3	4	15	3,0000
12	4	4	5	5	5	23	4,6000
13	4	4	5	5	4	22	4,4000

14	4	4	4	3	5	20	4,0000
15	5	5	5	5	5	25	5,0000
16	4	4	3	2	5	18	3,6000
17	4	4	5	4	4	21	4,2000
18	4	4	4	4	4	20	4,0000
19	3	3	3	4	3	16	3,2000
20	4	4	5	5	5	23	4,6000
21	2	2	2	1	2	9	1,8000
22	3	3	3	3	3	15	3,0000
23	3	3	3	2	3	14	2,8000
24	3	3	3	2	3	14	2,8000
25	2	2	2	2	2	10	2,0000
26	3	3	4	4	3	17	3,4000
27	2	2	2	1	2	9	1,8000
28	1	1	2	1	3	8	1,6000
29	2	2	1	1	2	8	1,6000
30	1	1	3	3	3	11	2,2000
31	4	4	3	3	3	17	3,4000
32	3	3	3	4	3	16	3,2000
33	2	2	1	2	2	9	1,8000
34	4	4	3	4	4	19	3,8000
35	3	3	2	3	3	14	2,8000
36	4	4	2	3	3	16	3,2000
37	3	3	4	4	5	19	3,8000
38	5	5	4	3	5	22	4,4000
39	5	5	5	4	5	24	4,8000
40	2	2	4	1	2	11	2,2000
41	2	2	3	3	3	13	2,6000
42	4	4	3	3	2	16	3,2000
43	3	3	3	3	3	15	3,0000
44	2	2	4	3	4	15	3,0000
45	2	2	2	1	1	8	1,6000
46	1	1	2	1	2	7	1,4000
47	3	3	3	2	3	14	2,8000
48	3	3	4	3	3	16	3,2000
49	1	1	2	2	2	8	1,6000
50	2	2	1	2	2	9	1,8000
51	3	3	2	3	3	14	2,8000
52	2	2	4	2	2	12	2,4000
53	3	3	2	1	2	11	2,2000
54	4	4	2	3	2	15	3,0000



55	2	2	3	2	1	10	2,0000
56	2	2	1	1	2	8	1,6000
57	3	3	4	3	3	16	3,2000
58	5	5	4	4	5	23	4,6000
59	5	5	4	4	5	23	4,6000
60	2	2	2	3	3	12	2,4000
61	5	5	5	5	5	25	5,0000
62	5	5	4	3	4	21	4,2000
63	4	4	4	4	5	21	4,2000
64	4	4	4	4	4	20	4,0000
65	5	5	4	5	4	23	4,6000
66	3	3	2	3	2	13	2,6000
67	4	4	4	4	3	19	3,8000
68	3	3	4	4	4	18	3,6000
69	4	4	4	3	3	18	3,6000
70	3	3	4	4	4	18	3,6000
71	4	4	3	4	4	19	3,8000
72	3	3	4	4	4	18	3,6000
73	3	3	4	4	3	17	3,4000
74	2	2	3	3	3	13	2,6000
75	4	4	4	4	4	20	4,0000
76	3	3	3	3	3	15	3,0000
77	4	4	4	3	3	18	3,6000
78	4	3	3	3	4	17	3,4000
79	4	4	3	3	4	18	3,6000
80	4	4	3	4	3	18	3,6000
81	3	3	2	2	3	13	2,6000
82	4	4	4	4	4	20	4,0000
83	3	3	4	3	4	17	3,4000
84	2	2	2	2	2	10	2,0000
85	2	2	3	3	3	13	2,6000
86	2	2	2	2	2	10	2,0000
87	2	2	2	2	1	9	1,8000
88	4	4	5	4	4	21	4,2000
89	3	4	3	3	4	17	3,4000
90	4	4	4	3	4	19	3,8000
91	2	2	3	3	3	13	2,6000
92	3	3	2	3	2	13	2,6000
93	3	3	3	3	3	15	3,0000
94	2	2	2	1	3	10	2,0000
95	3	4	3	4	4	18	3,6000

96	2	2	1	1	2	8	1,6000
97	4	4	2	3	3	16	3,2000
98	5	5	5	5	5	25	5,0000
99	4	4	4	4	5	21	4,2000
100	3	3	5	5	4	20	4,0000

### Responsiveness X3

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Jumlah	Rata-rata
1	5	5	5	5	5	25	5,0000
2	5	5	5	4	5	24	4,8000
3	4	4	4	5	5	22	4,4000
4	4	4	4	5	4	21	4,2000
5	4	4	4	4	4	20	4,0000
6	5	5	5	4	4	23	4,6000
7	3	3	3	4	4	17	3,4000
8	3	3	3	2	3	14	2,8000
9	4	4	4	4	4	20	4,0000
10	3	3	2	3	3	14	2,8000
11	3	3	3	4	5	18	3,6000
12	4	4	4	4	4	20	4,0000
13	5	5	5	4	5	24	4,8000
14	3	3	3	4	3	16	3,2000
15	4	4	4	5	4	21	4,2000
16	3	3	3	5	3	17	3,4000
17	5	5	5	5	5	25	5,0000
18	4	4	4	4	4	20	4,0000
19	3	3	3	3	3	15	3,0000
20	5	5	5	5	4	24	4,8000
21	3	3	3	2	3	14	2,8000
22	3	3	3	2	3	14	2,8000
23	3	3	3	3	3	15	3,0000
24	2	2	2	2	3	11	2,2000
25	3	3	2	3	3	14	2,8000
26	2	2	2	1	2	9	1,8000
27	2	2	2	3	1	10	2,0000
28	2	2	2	1	1	8	1,6000
29	2	2	2	1	1	8	1,6000
30	3	3	3	3	2	14	2,8000
31	3	3	3	4	3	16	3,2000
32	3	3	4	3	4	17	3,4000

33	3	3	3	3	3	15	3,0000
34	2	2	2	2	2	10	2,0000
35	2	2	2	2	3	11	2,2000
36	5	5	5	4	4	23	4,6000
37	4	4	4	4	3	19	3,8000
38	4	4	4	3	4	19	3,8000
39	3	3	1	1	1	9	1,8000
40	2	2	4	4	3	15	3,0000
41	3	3	3	4	4	17	3,4000
42	3	3	3	4	4	17	3,4000
43	3	3	3	3	2	14	2,8000
44	1	1	1	2	3	8	1,6000
45	2	2	2	1	1	8	1,6000
46	2	2	2	1	2	9	1,8000
47	3	3	3	1	1	11	2,2000
48	1	1	1	1	2	6	1,2000
49	2	2	2	3	3	12	2,4000
50	1	1	3	3	2	10	2,0000
51	2	2	2	3	3	12	2,4000
52	2	2	2	2	2	9	1,8000
53	2	2	3	3	3	13	2,6000
54	3	3	2	2	3	13	2,6000
55	2	2	2	2	2	10	2,0000
56	3	3	3	4	4	17	3,4000
57	4	4	4	4	4	21	4,2000
58	3	3	3	3	3	15	3,0000
59	2	2	3	3	2	12	2,4000
60	5	5	5	5	5	25	5,0000
61	3	3	3	2	2	13	2,6000
62	3	3	3	4	3	16	3,2000
63	2	2	5	3	3	15	3,0000
64	3	3	3	4	5	18	3,6000
65	4	4	4	3	3	18	3,6000
66	4	4	4	5	4	21	4,2000
67	5	5	5	5	3	23	4,6000
68	5	5	5	4	4	23	4,6000
69	3	3	3	4	2	15	3,0000
70	3	3	3	3	2	14	2,8000
71	3	3	3	3	4	16	3,2000
72	5	5	5	4	5	24	4,8000
73	3	3	3	2	2	13	2,6000

74	4	4	3	3	3	17	3,4000
75	3	3	3	3	3	15	3,0000
76	3	3	3	4	4	17	3,4000
77	3	3	3	3	3	15	3,0000
78	2	2	2	3	2	11	2,2000
79	3	3	3	4	3	16	3,2000
80	4	4	4	3	3	18	3,6000
81	4	4	4	4	4	20	4,0000
82	4	4	4	4	3	19	3,8000
83	4	4	4	3	4	19	3,8000
84	3	3	3	2	2	13	2,6000
85	3	3	3	2	2	13	2,6000
86	2	2	2	1	2	9	1,8000
87	4	4	5	4	4	21	4,2000
88	4	4	4	3	3	18	3,6000
89	4	4	4	3	4	19	3,8000
90	4	4	2	2	3	15	3,0000
91	3	3	3	2	2	13	2,6000
92	3	3	3	3	4	16	3,2000
93	3	2	2	2	3	12	2,4000
94	4	4	4	4	4	20	4,0000
95	2	2	2	3	2	11	2,2000
96	2	2	1	2	1	8	1,6000
97	3	3	3	3	3	15	3,0000
98	5	5	5	5	4	24	4,8000
99	4	4	4	3	3	18	3,6000
100	4	4	4	3	3	18	3,6000

#### Assurance X4

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Jumlah	Rata-rata
1	5	5	5	5	5	25	5,0000
2	5	5	5	5	5	25	5,0000
3	3	3	2	3	3	14	2,8000
4	4	4	4	3	4	19	3,8000
5	4	4	3	4	3	18	3,6000
6	3	3	3	2	3	14	2,8000
7	4	4	4	2	3	17	3,4000
8	3	3	4	5	3	18	3,6000
9	3	3	4	4	3	17	3,4000
10	3	3	4	4	4	18	3,6000

11	4	4	4	3	3	18	3,6000
12	3	3	4	4	4	18	3,6000
13	5	5	5	5	4	24	4,8000
14	3	3	3	3	4	16	3,2000
15	4	4	4	4	4	20	4,0000
16	3	3	4	4	4	18	3,6000
17	4	4	4	5	4	21	4,2000
18	5	5	5	4	3	22	4,4000
19	4	4	4	3	4	19	3,8000
20	5	5	5	5	5	25	5,0000
21	1	1	1	1	3	7	1,4000
22	3	3	3	3	2	14	2,8000
23	3	3	3	2	3	14	2,8000
24	2	2	2	2	2	10	2,0000
25	3	3	3	4	4	17	3,4000
26	3	3	3	2	3	14	2,8000
27	3	3	3	2	2	13	2,6000
28	1	1	1	1	3	7	1,4000
29	2	2	2	3	3	10	2,0000
30	2	2	2	2	3	11	2,2000
31	3	3	2	2	3	13	2,6000
32	2	2	2	1	2	9	1,8000
33	2	2	2	3	3	12	2,4000
34	4	4	4	3	3	18	3,6000
35	4	4	4	3	3	18	3,6000
36	3	3	3	3	3	15	3,0000
37	5	5	5	4	4	23	4,6000
38	4	4	4	4	4	20	4,0000
39	2	2	1	1	2	8	1,6000
40	4	4	4	3	3	18	3,6000
41	4	4	3	2	3	16	3,2000
42	4	4	3	3	3	17	3,4000
43	3	3	3	3	2	14	2,8000
44	2	2	1	2	2	9	1,8000
45	1	1	1	2	2	7	1,4000
46	3	3	3	2	2	13	2,6000
47	3	3	3	2	2	13	2,6000
48	2	2	1	2	1	8	1,6000
49	1	1	1	2	1	6	1,2000
50	2	2	2	2	3	11	2,2000
51	3	3	1	2	2	11	2,2000

52	3	3	2	2	1	11	2,2000
53	2	2	3	4	2	13	2,6000
54	3	3	3	3	2	14	2,8000
55	2	2	2	1	3	10	2,0000
56	4	4	2	3	3	16	3,2000
57	5	5	5	5	5	25	5,0000
58	4	4	3	3	3	17	3,4000
59	3	3	2	2	3	13	2,6000
60	5	5	5	5	5	25	5,0000
61	3	3	3	4	2	15	3,0000
62	5	5	4	4	5	23	4,6000
63	5	5	3	5	5	23	4,6000
64	5	5	4	4	4	22	4,4000
65	2	2	3	3	2	12	2,4000
66	4	4	4	4	4	20	4,0000
67	5	5	3	3	5	21	4,2000
68	4	4	4	3	4	19	3,8000
69	4	4	3	3	3	17	3,4000
70	4	4	3	3	3	17	3,4000
71	3	3	3	3	4	16	3,2000
72	5	5	5	4	3	22	4,4000
73	3	3	3	3	3	15	3,0000
74	4	4	4	4	4	20	4,0000
75	3	3	3	3	3	15	3,0000
76	3	3	3	3	4	16	3,2000
77	3	3	3	3	3	15	3,0000
78	3	3	3	3	4	16	3,2000
79	5	5	4	4	5	23	4,6000
80	3	3	4	4	3	17	3,4000
81	4	4	5	5	4	22	4,4000
82	3	3	4	3	3	16	3,2000
83	5	5	3	3	5	21	4,2000
84	2	2	1	2	2	9	1,8000
85	2	2	3	3	2	12	2,4000
86	1	1	1	2	2	7	1,4000
87	4	4	4	4	4	20	4,0000
88	5	5	3	3	4	20	4,0000
89	4	4	4	4	5	21	4,2000
90	3	3	4	2	3	15	3,0000
91	3	3	2	4	3	15	3,0000
92	3	3	4	4	3	17	3,4000

93	2	2	3	2	3	12	2,4000
94	4	4	3	3	4	18	3,6000
95	4	4	5	4	4	21	4,2000
96	2	2	2	2	1	9	1,8000
97	4	4	2	4	3	17	3,4000
98	4	4	5	4	4	21	4,2000
99	3	3	3	3	3	15	3,0000
100	4	4	4	4	4	20	4,0000

### Empathy X5

No	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Jumlah	Rata-rata
1	5	5	5	3	5	23	4,6000
2	5	5	5	5	5	25	5,0000
3	4	4	3	3	5	19	3,8000
4	2	2	2	4	4	14	2,8000
5	4	4	5	2	4	19	3,8000
6	1	1	2	2	4	10	2,0000
7	3	3	5	3	2	16	3,2000
8	1	1	2	2	5	11	2,2000
9	3	3	4	4	4	18	3,6000
10	4	4	2	2	4	16	3,2000
11	5	5	4	5	4	23	4,6000
12	4	4	5	5	4	22	4,4000
13	5	5	3	4	4	21	4,2000
14	5	5	4	5	5	24	4,8000
15	5	5	5	3	5	23	4,6000
16	4	4	5	5	5	23	4,6000
17	4	4	4	4	4	20	4,0000
18	3	3	3	3	3	15	3,0000
19	4	4	3	3	3	17	3,4000
20	4	4	4	4	5	21	4,2000
21	3	3	3	3	2	14	2,8000
22	3	3	3	3	3	15	3,0000
23	2	3	3	2	2	12	2,4000
24	3	3	4	4	4	18	3,6000
25	3	3	4	4	3	17	3,4000
26	3	3	3	3	3	15	3,0000
27	2	2	3	2	2	11	2,2000
28	2	1	2	1	3	9	1,8000
29	3	3	1	1	1	9	1,8000

30	3	3	3	5	2	16	3,2000
31	3	3	3	4	3	16	3,2000
32	4	4	3	3	3	17	3,4000
33	3	3	2	2	2	12	2,4000
34	4	4	3	4	2	17	3,4000
35	3	3	2	3	2	13	2,6000
36	5	5	3	4	4	21	4,2000
37	5	5	4	4	4	22	4,4000
38	3	3	4	4	3	17	3,4000
39	2	2	3	3	2	12	2,4000
40	4	4	2	3	2	15	3,0000
41	3	3	4	3	4	17	3,4000
42	4	4	2	4	3	17	3,4000
43	3	3	3	2	2	13	2,6000
44	1	1	1	2	3	8	1,6000
45	1	1	2	3	1	8	1,6000
46	3	3	2	3	3	14	2,8000
47	3	3	2	4	1	13	2,6000
48	2	2	3	1	3	11	2,2000
49	3	3	2	2	2	12	2,4000
50	2	3	3	4	3	15	3,0000
51	2	2	3	3	3	13	2,6000
52	2	2	1	2	2	9	1,8000
53	2	2	3	4	3	14	2,8000
54	2	2	4	4	2	14	2,8000
55	2	2	3	2	1	10	2,0000
56	5	5	4	4	4	22	4,4000
57	5	5	4	4	4	22	4,4000
58	3	3	3	4	3	16	3,2000
59	5	5	4	4	4	22	4,4000
60	4	4	3	3	4	18	3,6000
61	5	5	3	4	4	21	4,2000
62	4	4	4	4	5	21	4,2000
63	4	4	5	4	4	21	4,2000
64	2	2	3	2	3	12	2,4000
65	3	3	4	3	4	17	3,4000
66	4	4	3	4	5	20	4,0000
67	3	3	4	4	4	18	3,6000
68	4	4	2	4	4	18	3,6000
69	4	4	2	3	3	16	3,2000
70	4	4	4	4	3	19	3,8000



71	3	3	2	3	4	15	3,0000
72	3	3	2	3	2	13	2,6000
73	4	4	3	4	3	18	3,6000
74	3	3	3	3	3	15	3,0000
75	3	3	4	4	4	18	3,6000
76	4	4	3	3	3	17	3,4000
77	4	4	4	3	3	18	3,6000
78	3	3	3	3	4	16	3,2000
79	3	3	3	2	3	14	2,8000
80	4	4	4	4	4	20	4,0000
81	4	4	4	4	4	20	4,0000
82	2	2	4	2	3	13	2,6000
83	3	3	2	3	2	13	2,6000
84	3	3	3	3	2	14	2,8000
85	3	3	2	4	4	16	3,2000
86	3	3	2	2	1	11	2,2000
87	4	4	3	4	3	18	3,6000
88	4	4	4	4	3	19	3,8000
89	3	3	3	3	4	16	3,2000
90	2	2	2	2	2	10	2,0000
91	3	3	4	5	3	18	3,6000
92	3	3	3	4	4	17	3,4000
93	2	2	3	3	4	14	2,8000
94	4	4	3	4	4	19	3,8000
95	4	2	3	3	3	15	3,0000
96	2	2	2	1	3	10	2,0000
97	3	3	3	4	3	16	3,2000
98	5	5	4	4	3	21	4,2000
99	4	4	4	5	3	20	4,0000
100	3	3	4	3	3	16	3,2000

### Kepuasan Masyarakat Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Jumlah	Rata-rata
1	5	5	5	4	4	23	4,6000
2	5	4	5	5	5	24	4,8000
3	4	4	4	4	4	20	4,0000
4	4	4	3	3	3	17	3,4000
5	4	3	5	5	5	22	4,4000
6	3	3	4	5	5	20	4,0000
7	3	4	5	4	4	20	4,0000

8	3	3	4	3	3	16	3,2000
9	2	3	4	5	5	19	3,8000
10	2	3	4	5	5	19	3,8000
11	4	3	5	5	5	22	4,4000
12	5	5	5	5	5	25	5,0000
13	4	4	5	5	5	23	4,6000
14	4	4	3	4	4	19	3,8000
15	5	5	5	5	5	25	5,0000
16	5	5	4	5	5	24	4,8000
17	5	5	5	4	5	24	4,8000
18	4	4	5	4	4	21	4,2000
19	4	4	3	3	3	17	3,4000
20	5	5	5	5	5	25	5,0000
21	3	3	3	2	2	13	2,6000
22	4	4	3	3	3	17	3,4000
23	3	3	3	4	4	17	3,4000
24	3	3	3	2	2	13	2,6000
25	3	3	3	3	3	15	3,0000
26	3	3	4	3	3	16	3,2000
27	3	3	2	3	3	14	2,8000
28	2	2	2	2	2	10	2,0000
29	3	2	4	3	3	15	3,0000
30	4	4	3	4	4	19	3,8000
31	3	3	3	3	2	14	2,8000
32	3	3	4	4	4	18	3,6000
33	4	4	3	3	3	17	3,4000
34	4	4	4	3	3	18	3,6000
35	3	3	3	3	3	15	3,0000
36	5	5	4	4	4	22	4,4000
37	5	5	4	4	4	22	4,4000
38	4	4	5	4	4	21	4,2000
39	2	2	3	2	2	11	2,2000
40	4	4	3	4	4	19	3,8000
41	4	4	4	3	4	19	3,8000
42	3	3	4	3	3	16	3,2000
43	2	4	4	3	3	16	3,2000
44	1	2	2	2	2	9	1,8000
45	2	3	2	3	3	13	2,6000
46	3	3	2	2	2	12	2,4000
47	4	3	4	3	3	17	3,4000
48	2	2	3	2	2	11	2,2000

49	3	3	2	2	2	12	2,4000
50	3	3	4	3	3	16	3,2000
51	3	3	3	3	3	15	3,0000
52	3	2	4	3	2	14	2,8000
53	4	4	4	3	3	18	3,6000
54	3	3	4	4	4	18	3,6000
55	3	3	3	1	1	11	2,2000
56	4	4	3	3	3	17	3,4000
57	4	4	5	5	5	23	4,6000
58	4	4	4	4	4	20	4,0000
59	3	3	2	4	4	16	3,2000
60	5	5	5	5	5	25	5,0000
61	3	3	4	4	4	18	3,6000
62	5	5	5	4	4	23	4,6000
63	5	5	5	3	3	21	4,2000
64	4	4	3	4	4	19	3,8000
65	3	3	4	4	4	18	3,6000
66	5	5	5	4	4	23	4,6000
67	4	4	4	4	4	20	4,0000
68	5	5	5	3	3	21	4,2000
69	4	3	3	3	3	16	3,2000
70	4	4	3	3	3	17	3,4000
71	3	3	4	4	4	18	3,6000
72	4	4	4	5	5	22	4,4000
73	3	4	4	3	3	17	3,4000
74	4	5	4	4	4	21	4,2000
75	3	3	3	3	3	15	3,0000
76	4	4	4	3	3	18	3,6000
77	4	4	3	5	5	21	4,2000
78	4	3	4	3	3	17	3,4000
79	5	5	4	4	4	22	4,4000
80	3	4	4	4	4	19	3,8000
81	4	4	5	3	3	19	3,8000
82	4	3	4	4	3	18	3,6000
83	3	3	4	4	4	18	3,6000
84	2	3	4	2	2	13	2,6000
85	4	4	3	2	2	15	3,0000
86	2	2	3	3	3	13	2,6000
87	4	4	5	5	5	23	4,6000
88	4	4	4	3	3	18	3,6000
89	5	4	5	5	5	24	4,8000

90	3	2	3	4	4	16	3,2000
91	3	3	3	3	3	15	3,0000
92	4	4	4	4	4	20	4,0000
93	3	3	4	2	2	14	2,8000
94	4	5	4	5	4	22	4,4000
95	4	4	4	3	3	18	3,6000
96	2	2	2	2	2	10	2,0000
97	3	3	4	3	3	16	3,2000
98	5	5	5	5	5	25	5,0000
99	4	4	4	4	4	20	4,0000
100	4	4	4	5	5	22	4,4000



### LAMPIRAN III

#### Tabel

#### Uji Validitas Menganai

#### Tangible (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Tangible (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	.995**	.767**	.675**	.604**	.912**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.995**	1	.760**	.676**	.603**	.910**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.767**	.760**	1	.800**	.625**	.899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.675**	.676**	.800**	1	.700**	.882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.604**	.603**	.625**	.700**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Tangible (X1)	Pearson Correlation	.912**	.910**	.899**	.882**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliable (X2)**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Reliable (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.982**	.615**	.665**	.635**	.897**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.982**	1	.612**	.662**	.641**	.897**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.615**	.612**	1	.719**	.668**	.837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.665**	.662**	.719**	1	.651**	.859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.635**	.641**	.668**	.651**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Reliable (X2)	Pearson Correlation	.897**	.897**	.837**	.859**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Responsiveness (X3)

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Responsiveness (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	.995**	.836**	.650**	.674**	.925**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.995**	1	.841**	.656**	.671**	.927**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.836**	.841**	1	.718**	.685**	.913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.650**	.656**	.718**	1	.745**	.851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.674**	.671**	.685**	.745**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Responsiveness (X3)	Pearson Correlation	.925**	.927**	.913**	.851**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Assurance (X4)

Correlations							
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Assurance (X4)
X4.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.755**	.670**	.720**	.937**
	Sig. (2-tailed)		0,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.755**	.670**	.720**	.937**
	Sig. (2-tailed)	0,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.755**	.755**	1	.750**	.646**	.886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.670**	.670**	.750**	1	.623**	.837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.720**	.720**	.646**	.623**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Assurance (X4)	Pearson Correlation	.937**	.937**	.886**	.837**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Empathy (X5)

Correlations							
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Empathy (X5)
X5.1	Pearson Correlation	1	.967**	.482**	.531**	.447**	.874**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.967**	1	.490**	.550**	.437**	.878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.482**	.490**	1	.506**	.473**	.741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.531**	.550**	.506**	1	.390**	.750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.447**	.437**	.473**	.390**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Empathy (X5)	Pearson Correlation	.874**	.878**	.741**	.750**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Kepuasan Masyarakat (Y)

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kepuasan Masyarakat (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	.844**	.584**	.497**	.511**	.819**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.844**	1	.552**	.481**	.508**	.805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.584**	.552**	1	.587**	.593**	.792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.497**	.481**	.587**	1	.969**	.863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.511**	.508**	.593**	.969**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.819**	.805**	.792**	.863**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel**  
**Uji Reliabilitas**

**Tangible (X1)**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

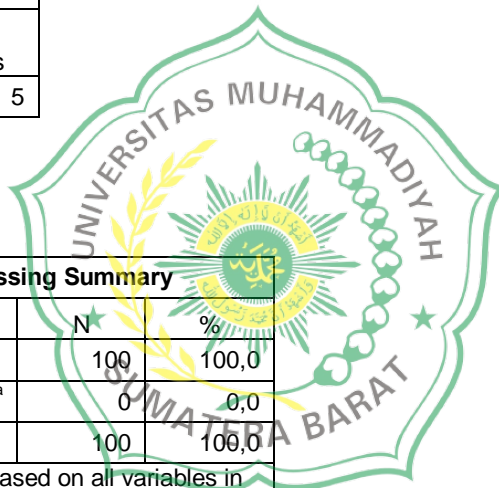
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	5

**Reliable (X2)**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,915	5



### Responsiveness (X3)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

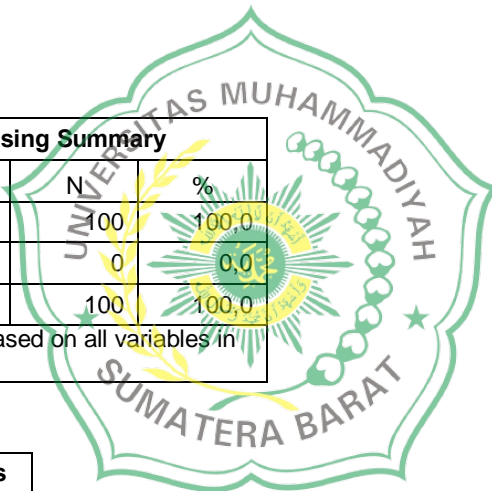
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,935	5

### Assurance (X4)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	5



## Empathy (X5)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

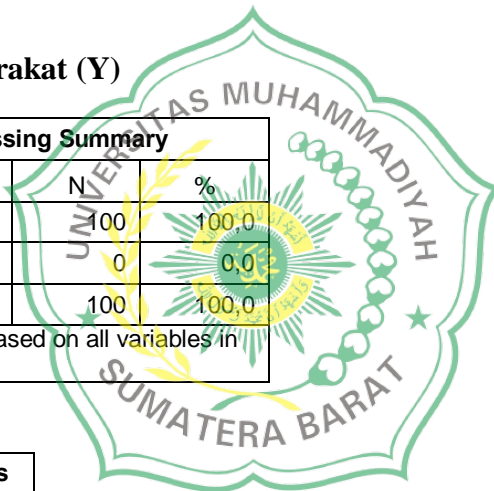
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,849	5

## Kepuasan Masyarakat (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,888	5



**Tabel**  
**Asumsi Klasik dan Regresi**

**1. Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,60507041
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,060
	Negative	-,064
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

**2. Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.910 <sup>a</sup>	,828	,819	1,64721	2,156
a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Reliable (X2), Responsiveness (X3)					
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)					

### 3. Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,094	,734		5,578	,000		
	Tangible (X1)	,209	,086	,253	2,427	,017	,168	5,942
	Realiable (X2)	,145	,065	,176	2,216	,029	,291	3,439
	Responsiveness (X3)	,181	,076	,221	2,371	,020	,212	4,726
	Assurance (X4)	,168	,064	,207	2,623	,010	,293	3,409
	Empathy (X5)	,170	,057	,175	3,007	,003	,542	1,844

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

### 4. Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,367	,384		3,560	,001
	Tangible (X1)	-,046	,045	-,253	-1,024	,308
	Realiable (X2)	-,023	,034	-,128	-,683	,496
	Responsiveness (X3)	,030	,040	,165	,751	,454
	Assurance (X4)	,001	,034	,007	,036	,971
	Empathy (X5)	,037	,030	,172	1,251	,214

a. Dependent Variable: Abs\_res

**Tabel**  
**Regresi Linier Berganda**

**a. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,094	,734		5,578	,000
	Tangible (X1)	,209	,086	,253	2,427	,017
	Realiabe (X2)	,145	,065	,176	2,216	,029
	Responsiveness (X3)	,181	,076	,221	2,371	,020
	Assurance (X4)	,168	,064	,207	2,623	,010
	Empathy (X5)	,170	,057	,175	3,007	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

**b. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1226,991	5	245,398	90,443	,000 <sup>b</sup>
	Residual	255,049	94	2,713		
	Total	1482,040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Realiabe (X2), Responsiveness (X3)

**c. Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	,828	,819	1,64721

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangible (X1), Assurance (X4), Realiabe (X2), Responsiveness (X3)



LAMPIRAN IV  
PUSKESMAS SURANTIH







# Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

## FAKULTAS EKONOMI

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi "B"

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 485 1262, Padang 25172

### SURAT KEPUTUSAN

Nomor : 247/II.3/AU/KEP/2021

TENTANG :

PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR/SKRIPSI  
Semester Ganjil Tahun Akademik 2021 / 2022

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat di Padang, setelah :

- Menimbang :
1. Bahwa sesuai dengan buku Pedoman Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi untuk setiap mahasiswa;
  2. Bahwa judul tugas akhir/skripsi terlebih dahulu harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk oleh ketua Prodi;
  3. Bahwa untuk kepastian dalam pelaksanaan tugas Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi perlu ditetapkan Surat Keputusan Dekan;

- Mengingat :
1. AD dan ART Muhammadiyah
  2. Undang-undang Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas
  3. PP Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan penyelenggaraan Pendidikan.
  4. Statuta UM Sumbar Tahun 2020
  5. SK Akreditasi Nomor 2013/BAN-PT/Ak-XII/S1/VI/2009 tanggal 9 Juni 2009.
  6. SK Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 63/SK-MPT/III.B/1.b/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang Qaedah PTM

- Menetapkan  
Pertama :
- Menyetujui Judul Skripsi/tugas akhir kepada mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini;
- Nama** : Ririn Wahyuni  
**Bp/NPM** : 18.10.002.61201.009  
**Prodi** : Manajemen

Judul Tugas Akhir/Skripsi :

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat  
(Studi Kasus di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten  
Pesisir Selatan)*

- Kedua :
- Menunjuk Saudara :
- a. **Asrizal, SE, M.Si** Ditugaskan Sebagai Pembimbing I
  - b. **Usmiar, SE, M.Si** Ditugaskan Sebagai Pembimbing II

- Ketiga :
- Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagai amanah. Jika terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Padang  
Pada tanggal : 25 Jumadil Awal 1443 H.  
29 Desember 2021 M.

Dekan,  
  
**Dr. Dra. Tri Irfi Indravani, M.Pd**  
NBM : 93 25 57

**Tembusan:**

1. Rektor UM Sumbar
- ② Yang bersangkutan
3. File



# Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

## FAKULTAS EKONOMI

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi " B "

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 481777, Padang 25172

Nomor : 247/II.3.AU/KEP-PSA/2021  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Pembimbing Skripsi

Padang, 25 Jumadil Awal 1443 H.  
29 Desember 2021 M.

Kepada Yth. Bpk/Ibuk/Sdr.

1. Asrizal, SE, M.Si
2. Usmiar, SE, M.Si

-----  
Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UM Sumbar  
Di  
Padang

*Assalammu'alaikum wr. wb.*

Kami sampaikan kepada Bapak/Ibuk/Sdr. bahwa mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan menulis skripsi dengan baik. Untuk itu kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibuk/Sdr. menjadi pembimbing skripsi atas nama :

Nama	: <b>Ririn Wahyuni</b>
N I M	: <b>18.10.002.61201.009</b>
Program Studi	: <b>Manajemen</b>
Jenjang Program	: <b>Strata (S1)</b>
Dengan Judul	: <b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan)</b>

Selanjutnya setiap kegiatan (konsultasi bimbingan skripsi, supaya Bapak/Ibuk/Sdr. Untuk mengisi daftar kegiatan konsultasi (terlampir) yang nantinya dikirim ke Kopertis Wilayah X.

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibuk/Saudara, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Saudara diucapkan terima kasih.

*Wabillaahi taufiq walhidayah*  
*Wassalammu'alaikum wr. wb.*

Dekan,  
  
**Dr. Dra. Tri Irfi Indravani, M.Pd**  
NBM: 93 25 57  




# Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

## FAKULTAS EKONOMI

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi " B "

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 481777, Padang 25172

### DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ririn Wahyuni  
 N I M : 18.10.002.61201.009  
 Program Studi : Manajemen  
 Jenjang Program : Strata 1 (S1)  
 Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutea Kabupaten Pesisir Selatan)

No.	Tanggal Konsultasi	Usulan/Perbaikan/Penjelasan	Tanda Tangan	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	13/1.2022	Membel peneliti, indikator kuantitatif, rumus, jenis peneliti, populasi, Asuransi Khas		
2.	19/1-2022	Perbaikan penulisan cover, daftar isi, bab 1, BAB II & BAB III		
3.	26/1-2022	Sumber latar belakang dan cara mengutip, cara membuat uji validitas dan reliabilitas, Definisi penelitian deskriptif + kualitas Pelayanan		
4.	02/2.2022	Perbaikan Daftar Isi, Halaman bab, jarak tabel		
5.	08/2.2022	Perbaiki sumber tabel, + jurnal, Definisi penelitian deskriptif, + valid atau tidak, + lampiran - yang di bandingkan uji validitas dan Reliabilit		
6.	23/2.2022	Pengertian penelitian deskriptif, + kuesioner		
7.	02/3.2022	Perbaikan kuesioner		
8.	4/3.2022	Acc Seminar proposal		
9.	5/3-2022	ACC Seminar proposal		
10.	27/5.2022	Uji validitas + penjelasan variabel Tangible, x2, x3 x4, x5, Y, + Uji Norma, + multi, + Heteros, + Auto, uji t, uji F, koef determinasi		

Padang, 25 Jumadil Awal 1443 H.  
 29 Desember 2021 M.

Dekan,  
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
 Dr. Dra. Tri Irfi Indrayani, M.Pd  
 NBM: 93 25 57



# Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

## FAKULTAS EKONOMI

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi "B"

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 481777, Padang 25172

### DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ririn Wahyuni  
 NIM : 18.10.002.61201.009  
 Program Studi : Manajemen  
 Jenjang Program : Strata 1 (S1)  
 Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Surantih Kecamatan Sutra Kabupaten Pesisir Selatan)

No.	Tanggal Konsultasi	Usulan/Perbaikan/Penjelasan	Tanda Tangan	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	07/06.2022	Perbaiki uji Heteroskedastisitas, + uji autokorelasi + uji F. Perbaiki uji konstanta, B1x1, B2x2, B3x3, B4x4, B5x5, Perbaiki kesimpulan		
2.	08/06.2022	Perbaiki tingkat kepuasan, uji auto Perbaiki kesimpulan		
3.	09/06.2022	Defenisi R <sup>2</sup> , Perbaiki konstanta		
4.	10/06-2022	ACC Seminar Hasil		
5.	01/06-2022	ACC Seminar Hasil		
6.	02/06-2022	ACC Seminar Hasil		
7.	22/07-2022	Acc lumpur		
8.				
9.				
10.				

Padang, 25 Jumadil Awal 1443 H.  
 29 Desember 2021 M.



Dekan,  
 Dr. Dra. Tri Irfandi Indrayani, M.Pd  
 NBM 193 25 57



Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

FAKULTAS EKONOMI

Prodi Manajemen dan Prodi Akuntansi Terakreditasi " B "

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Nomor : 546/II.3.AU/F/2022

Lamp. : -

Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Padang, 26 Svakban / 1-

29 Maret 20

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Surantih

Kec. Sutera, Kab. Pesisir Selatan

di

Tempat

*Assalammu'alaikum wr. wb.*

Dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, maka setiap mahasiswa terlebih dahulu diharuskan melakukan penelitian ke lapangan untuk penulisan skripsi.

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu menerima mahasiswa yang namanya di bawah ini untuk dapat melakukan penelitian dan pengambilan data perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin, dengan data mahasiswa :

Nama	: <b>Ririn Wahyuni</b>
N I M	: 18.10.002.61201.009
Program Studi	: Manajemen
Jenjang Program	: Strata Satu (S1)
Alamat	: Komplek Singgalang
Hp.	: 0812 9374 2041
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kelembagaan Masyarakat (Studi Kasus : Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera Kabupaten Pesisir Selatan)

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibu, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wabillaahi taufiq walhidayah*

*Wassalammu'alaikum wr. wb.*

Dekan,

**Dr. Dra. Tfi Irfa Indrayan**

NIP : 19670105 200003 2 00

Tembusan :

1. Rektor UM Sumbar
2. Peninggal



**MERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN**  
**UPT PUSKESMAS SURANTIH**  
**KECAMATAN SUTERA**



Jln. Raya Painan – Inderapura KM.40

Email : [puskesmas.surantih@yahoo.com](mailto:puskesmas.surantih@yahoo.com)

Kode Pos 25662

No. : 67 / TU-Kepeg/ PKM-SRTH/IV/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Pengambilan Data

Surantih, 12 April 2022  
Kepada  
Yth. Universitas Muhamadiyah  
Sumatra Barat Fakultas Ekonomi  
Di  
Padang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPT Puskesmas Surantih Kecamatan Sutera

Kabupaten Pesisir Selatan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ririn Wahyuni  
NIM : 18.10.002.6201.009  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi Kasus : Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan.)



Dengan ini kepada nama tersebut telah Selesai pengambilan data di wilayah kerja Puskesmas Surantih.

Kepala UPT Puskesmas Surantih



Harrymasrizal, SKM

NIP. 19720328 199403 1 003





Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
**FAKULTAS EKONOMI**  
*Status : Terakreditasi B*

Website: [www.umsb.ac.id](http://www.umsb.ac.id) e-mail: [rektor@umsb.ac.id](mailto:rektor@umsb.ac.id) [umsb@telkom.net](mailto:umsb@telkom.net)

Alamat : Jalan Pasir Kandang Nomor 4, Telepon (0751) 485 1262, Padang 251

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**  
Nomor : 1055/KET/II.3.AU/D/2022

Operator Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dengan menerangkan bahwa Mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : **Ririn Wahyuni**  
N I M : 181000261201009  
Program Studi : SI Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Judul Tugas Akhir/Skripsi:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPuasan MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURANTIH”**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme kurang dari 10% pada setiap subbab naskah Tugas Akhir/Skripsi yang di susun. Surat keterangan digunakan sebagai prasarat untuk mengikuti ujian Tugas Akhir/Skripsi.

Mengetahui

Dekan

  
**Fuguh Setiawan, SE., M.Si**  
NIDN. 1007017302

Padang, 31 Agustus 2022  
Operator Fakultas Ekonomi

  
**Ratna Sari, S. Kom**  
NIK. 21022017