

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS PURWODADI KECAMATAN BELITANG MULYA
KABUPATEN OKU TIMUR**



SKRIPSI

**Nama : Popy Naratadea
Nim : 212022150**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS PURWODADI KECAMATAN BELITANG MULYA
KABUPATEN OKU TIMUR**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Popy Naratadea
Nim : 212022150**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2026**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Popy Naratadea
NIM : 212022150
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belintang Mulya Kabupaten Oku Timur

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicatumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Palembang, Maret 2026



Popy Naratadea

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten
Oku Timur

Nama : Popy Naratadca

NIM : 212022150

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal April 2026

Pembimbing I,



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN: 0216057001

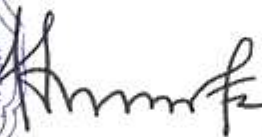
Pembimbing II,



Nadia Afriliana, S.E., M.Si
NIDN: 0219048501

Mengetahui,

Dekan u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si., CHRO
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.

(Popy Naratadea, 2026)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”.

(Baskara Putra-Hindia)

Persembahan:

- ❖ Kedua orang tua ku tersayang Ayahanda Suriman dan Ibunda Susanti.
- ❖ Adikku M Arsyil Albiansyah.
- ❖ Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah Rabbil'Alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan Rahmat, dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur”** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Suriman dan Ibunda Susanti selaku cahaya hidupku. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa mendoakan setiap waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E., M.Si., CHRO dan Bapak Dr. Mister Candra, S.Pd., M.Si., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nadia Afriliana, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.

5. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si., dan Ibu Nadia Afriliana, S.E., M.Si., selaku pembimbing I dan II yang sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta motivasi dan masukan yang amat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
6. Ibu Dr. Fitantina, S.E., M.Si., dan Ibu Lesi Agusria, S.E., M.M, selaku Penelaah I dan Penelaah II dalam seminar proposal.
7. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang berbaik hati membantu selama masa perkuliahan.
8. Kepada seluruh pihak UPTD Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan terselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Suriman dan Ibunda Susanti, yang tak pernah lelah mendoakan dalam setiap sujudnya, yang selalu menguatkan disaat lemah, serta menjadi alasan terbesar untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Segala cinta, pengorbanan, dan ketulusan diberikan menjadi Cahaya dalam setiap langkah hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas setiap air mata, lelah, dan doa dengan kebahagiaan serta Kesehatan yang tak terhingga.
10. Terima kasih untuk adikku tersayang M. Arsyil Albiansyah, yang selalu menghadirkan keceriaan dan warna dalam setiap suasana di rumah. Tingkah laku yang menggemaskan serta candaan polosmu kerap menjadi penghilang lelah di tengah proses penyusunan skripsi ini. Semoga tumbuh menjadi pribadi yang cerdas, berakhlak baik, serta senantiasa membanggakan keluarga dan tetap menjadi sumber tawa yang dirindukan di rumah.
11. Ucapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada sahabat-sahabat kampung tercinta Sinta Mahalia, Anggi Prestya, Sri Purwasih, Eliza Janefa, Eva Atma, dan Eva Wulan yang selalu hadir dengan dukungan, doa, dan canda tawa di setiap proses perjuangan ini. Kebersamaan, perhatian, serta semangat yang diberikan

menjadi penguat tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan yang terjalin tetap erat, penuh kebaikan, dan terus membawa cerita indah di setiap langkah kehidupan.

12. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lyra Dwi Ramadanti, Venny Aprilia, Pasha Efrila, dan Ressa Karina atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap diskusi, motivasi, dan cerita yang dilalui bersama menjadi bagian berharga dalam perjalanan ini. Semoga hubungan baik yang telah terjalin senantiasa terjaga dan membawa kebaikan di masa yang akan datang.
13. Terima kasih untuk diri sendiri yang tetap memilih bertahan disaat ingin menyerah, yang diam-diam menahan lelah, kecewa, dan ragu tanpa banyak mengeluh. Terima kasih karena tetap melangkah meski sering m erasa tertinggal, tetap percaya meski sempat merasa tidak cukup, dan tetap berjuang walau prosesnya tidak mudah. Semua air mata, doa, dan usaha yang mungkin tak terlihat orang lain, hari ini terbayarkan dengan pencapaian ini. Semoga diri ini selalu kuat, rendah hati, dan terus berani bermimpi lebih tinggi lagi.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga dari laporan penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Palembang, Maret 2026
Penulis

Popy Naratadea
NIM. 212022150

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka	8
B. Kerangka Pemikiran	18
C. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Operasionalisasi Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	25

E. Data yang Diperlukan	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
G. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Alasan Responden Tidak Puas	4
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel	26
Tabel IV.1	Uji Validitas	45
Tabel IV.2	Uji Reliabilitas	46
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Berobat	49
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berobat	49
Tabel IV.7	Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel IV.8	<i>Tangible</i> (X_1)	52
Tabel IV.9	<i>Reliability</i> (X_2)	53
Tabel IV.10	<i>Responsiveness</i> (X_3)	55
Tabel IV.11	<i>Assurance</i> (X_4)	56
Tabel IV.12	<i>Empathy</i> (X_5)	58
Tabel IV.13	Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel IV.14	Uji F	62
Tabel IV.15	Uji t	63
Tabel IV.16	Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	23
-------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Tabulasi Data Identitas Responden
- Lampiran 4. Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 5. Tabulasi Data Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 6. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 7. Uji Validitas
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10. Biodata Penulis

ABSTRAK

Popy Naratadea/ 212022150/ 2026/ Manajemen Pemasaran/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini meliputi 732 pasien, dengan sampel yang digunakan sebanyak 88 responden, yang ditarik dengan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan metode pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil uji F membuktikan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t membuktikan ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pasien, dan ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur. Hasil koefisien determinasi memperlihatkan kontribusi yang disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) mampu menyebabkan perubahan terhadap kepuasan pasien, sebesar 63,3%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

Popy Naratadea/ 212022150/ 2026/ Marketing Management/ The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Purwodadi Community Health Center, Belitang Mulya District, East OKU Regency

This study aims to determine the effect of service quality dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on patient satisfaction at the Purwodadi Community Health Center, Belitang Mulya District, East OKU Regency. This research employs an associative research design. The population in this study consisted of 732 patients, with a sample of 88 respondents selected using the accidental sampling technique. The data used in this research included primary and secondary data collected through questionnaires and documentation methods. The analytical technique applied was multiple linear regression analysis. The results of the F-test indicate that service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) has a significant effect on patient satisfaction. Furthermore, the results of the t-test show that tangible has a significant effect on patient satisfaction, reliability has a significant effect on patient satisfaction, responsiveness has a significant effect on patient satisfaction, assurance has a significant effect on patient satisfaction, and empathy has a significant effect on patient satisfaction at the Purwodadi Community Health Center, Belitang Mulya District, East OKU Regency. The coefficient of determination shows that the contribution of the service quality variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) explains 63.3% of the variation in patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap puskesmas memerlukan konsep pemasaran layanan kesehatan, baik puskesmas yang berada di wilayah kecil, sedang, maupun besar. Pemasaran juga penting bagi puskesmas yang berorientasi pada pelayanan publik (nonprofit), karena strategi pemasaran yang baik dapat membantu meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap program kesehatan. Pemasaran yang tepat akan mengarahkan puskesmas dalam mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Salah satu kajian penting dalam pemasaran layanan kesehatan adalah perilaku konsumen atau perilaku masyarakat terhadap layanan kesehatan. Bagi tenaga kesehatan dan pengelola puskesmas, pemahaman perilaku masyarakat bermanfaat untuk memprediksi bagaimana masyarakat akan bereaksi terhadap program atau kampanye kesehatan serta kondisi lingkungan sekitar. Bagi puskesmas, pengetahuan ini menjadi dasar untuk menyusun strategi promosi kesehatan yang lebih efektif. Sedangkan bagi masyarakat, pemahaman terhadap perilaku kesehatan membantu mereka dalam mengambil keputusan yang tepat untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan diri serta keluarga sehari-hari.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Ermida et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk/jasa (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang baik, dapat membuat pelanggan merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Indrasari, 2019:87-88).

Menurut Kotler dan Keller (2021) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan terdiri dari lima unsur yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*.

Puskesmas Purwodadi Belitang Mulya berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat setempat melayani pemeriksaan umum, imunisasi, pelayanan ibu dan anak (ANC/KB), penanggulangan penyakit menular, penyuluhan kesehatan, serta rujukan basic ke rumah sakit ketika kasus memerlukan penanganan lebih lanjut. Sebagai institusi yang dekat dengan masyarakat, Puskesmas Purwodadi menjadi tempat kebijakan kesehatan nasional dengan kondisi kesehatan riil di tingkat lokal, termasuk isu-isu gizi, akses layanan ibu-anak, dan cakupan imunisasi.

Peneliti memilih Puskesmas Purwodadi Belitang Mulya karena puskesmas ini mewakili kondisi layanan primer di wilayah pedesaan (atau semi-perkotaan setempat), sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan permasalahan nyata yang dihadapi komunitas serupa. Ketika ditanyakan lebih lanjut maka jawaban responden dapat ditampilkan dalam Tabel I.1.

Tabel I.1
Alasan Responden Tidak Puas

No.	Alasan	S	TS
Keuasan Pasien			
1	Pelayanan yang saya terima di Puskesmas Purwodadi belum sesuai dengan harapan saya sebagai pasien	22	8
2	Saya tidak berminat untuk kembali berobat ke Puskesmas Purwodadi apabila membutuhkan pelayanan kesehatan	26	4
3	Saya tidak bersedia merekomendasikan Puskesmas Purwodadi kepada keluarga atau orang lain	20	10
Tangibles (Bukti Fisik)			
1	Peralatan medis yang digunakan di Puskesmas Purwodadi terlihat kurang layak dan belum mendukung pelayanan pasien	22	8
2	Petugas Puskesmas Purwodadi terlihat kurang rapi dan kurang sopan saat memberikan pelayanan	20	10
3	Fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sarana pendukung di Puskesmas Purwodadi belum sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	27	3
Reliability (Keandalan)			
1	Pelayanan yang diberikan Puskesmas Purwodadi sering tidak sesuai dengan informasi dan janji yang disampaikan kepada pasien	23	7
2	Petugas Puskesmas Purwodadi kurang mampu menangani keluhan pasien dengan baik dan tepat	21	9
3	Sejak pertama datang, saya tidak mendapatkan pelayanan yang tepat dan proses pelayanan terasa berbelit-belit	23	7
4.	Pelayanan di Puskesmas Purwodadi sering tidak diberikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pasien	10	20
5.	Data administrasi dan rekam medis pasien di Puskesmas Purwodadi kurang dikelola dengan akurat	9	21
Responsiveness (Daya Tanggap)			
1	Petugas Puskesmas Purwodadi tidak memberikan informasi waktu pelayanan dengan jelas kepada pasien	20	10
2	Petugas Puskesmas Purwodadi lambat dalam memberikan pelayanan ketika dibutuhkan	24	6
3	Petugas Puskesmas Purwodadi kurang bersedia membantu pasien dan harus diminta berulang kali	19	11
4.	Petugas Puskesmas Purwodadi terlihat terlalu sibuk sehingga tidak dapat menanggapi permintaan pasien dengan cepat	12	18
Assurance (Jaminan)			
1	Saya kurang percaya terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas Puskesmas Purwodadi dalam memberikan pelayanan kesehatan	21	9
2	Saya merasa kurang aman selama menjalani proses pelayanan dan administrasi di Puskesmas Purwodadi	18	12
3	Petugas Puskesmas Purwodadi kurang bersikap sopan dan kurang menghargai pasien selama proses pelayanan	25	5
4.	Petugas Puskesmas Purwodadi sering tidak dapat memberikan penjelasan yang jelas atas pertanyaan pasien	8	22
Empathy (Empati)			
1	Petugas Puskesmas Purwodadi kurang memberikan perhatian secara pribadi terhadap kondisi saya sebagai pasien	22	8
2	Jam operasional Puskesmas Purwodadi kurang memudahkan saya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan	26	4
3	Petugas Puskesmas Purwodadi kurang memahami kebutuhan khusus saya selama menerima pelayanan	28	2
4.	Kepentingan pasien belum menjadi prioritas utama dalam pelayanan di Puskesmas Purwodadi	13	17
5.	Petugas Puskesmas Purwodadi kurang memahami kebutuhan khusus masing-masing pasien	14	16
Jumlah			30

Sumber: Hasil Wawancara Pra Riset, 2025

Berdasarkan Tabel I.1 di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variable kepuasan pasien menunjukkan masalah, dimana responden dominan menyetujui butir pernyataan 1 sampai 3, sehingga dapat disimpulkan dari sisi kepuasannya terdapat masalah. Seperti pelayanan yang diberikan Puskesmas Purwodadi yang belum sesuai dengan harapan pasien, kurangnya minat pasien untuk berobat kembali apa membutuhkan pelayanan kesehatan, dan belum adanya kesediaan pasien untuk merekomendasikan Puskesmas Purwodadi kepada keluarga atau orang lain.

Variabel *tangible* menunjukkan masalah, dimana responden dominan menyetujui butir pernyataan 1 sampai 3, sehingga dapat disimpulkan dari sisi fisiknya terdapat masalah. Seperti peralatan medis yang digunakan Puskesmas Purwodadi terlihat kurang layak dan belum mendukung pelayanan pasien, petugas yang terlihat kurang rapi dan kurang sopan saat memberikan pelayanan, dan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sarana pendukung belum sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan

Variabel *reliability* menunjukkan masalah, dimana responden dominan menyetujui butir pernyataan 1 sampai 3 tetapi menolak pernyataan 4 dan 5, sehingga dapat disimpulkan dari sisi keandalannya terdapat masalah. Seperti pelayanan yang diberikan Puskesmas Purwodadi sering tidak sesuai dengan informasi dan janji yang disampaikan kepada pasien, petugas yang kurang mampu menangani keluhan pasien dengan baik dan tepat, dan sejak pertama datang pasien kurang mendapatkan pelayanan yang tepat dan proses pelayanan terasa berbelit-belit.

Variabel *responsiveness* menunjukkan masalah, dimana responden dominan menyetujui butir pernyataan 1 sampai 3 tetapi menolak pernyataan 4, sehingga dapat disimpulkan dari sisi daya tanggapnya terdapat masalah. Seperti petugas Puskesmas Purwodadi yang belum memberikan informasi waktu pelayanan dengan jelas kepada pasien, petugas lambat dalam memberikan pelayanan ketika dibutuhkan, dan petugas yang kurang bersedia membantu pasien dan harus diminta berulang kali.

Variabel *assurance* menunjukkan masalah, dimana responden dominan menyetujui butir pernyataan 1 sampai 3 tetapi menolak pernyataan 4, sehingga dapat disimpulkan dari sisi jaminannya terdapat masalah. Seperti kurang percaya terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas Puskesmas Purwodadi dalam memberikan pelayanan kesehatan, pasien merasa kurang aman selama menjalani proses pelayanan dan administrasi di Puskesmas Purwodadi, dan petugas yang kurang bersikap sopan dan kurang menghargai pasien selama proses pelayanan.

Variabel *empathy* menunjukkan masalah, dimana responden dominan menyetujui butir pernyataan 1 sampai 3 tetapi menolak pernyataan 4 dan 5, sehingga dapat disimpulkan dari sisi empatinya terdapat masalah. Seperti petugas Puskesmas Purwodadi yang kurang memberikan perhatian secara pribadi terhadap kondisi pasien, jam operasional yang kurang memudahkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan petugas yang kurang memahami kebutuhan khusus pasien selama menerima pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten Oku Timur.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur?
2. Adakah pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur?
3. Adakah pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur?
4. Adakah pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur?
5. Adakah pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur?
6. Adakah pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat untuk melihat praktek dari teori yang selama ini dipelajari di bangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi pemasaran. Terutama tentang kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian bermanfaat sebagai salah satu referensi yang dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan pedoman bagi Puskesmas Purwodadi Kecamatan Belitang Mulya Kabupaten OKU Timur untuk mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., dkk. (2022). *Tangible dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Anuraga, dkk. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Asiati, D. I. (2019). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Palembang: Graha Ilmu.
- Cahyono, A., Suryani, N., & Pratama, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ermida, G., & Wahyuni. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3).
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 86–94.
- Gunawan, Y., dkk. (2019). *Manajemen Operasional Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, M. I. (2015). *Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, M. I. (2017). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imran, dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Pustaka Pelajar.
- Indrasari, M. (2019a). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Indrasari, M. (2019b). *Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Penerbit Scopindo Media Pustaka.
- Irawan. (2021). *Kepuasan Pelanggan: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jumaidi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2).

- Kosasih, & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cicangkinggirang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (Edisi 15)*. New Jersey: Pearson.
- Mayangsari, dkk. (2020). *Kualitas Layanan dalam Perspektif Assurance dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mira, A., Putri, R., & Sari, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Malang: UB Press.
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPTD Puskesmas Pringsewu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1).
- Ritonga, dkk. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Medan: Perdana Publishing.
- Rofian, N. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Empati Konsumen*. Jakarta: Media Sains Indonesia.
- Rolando. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Septiana, S., & Alie, M. (2023). Tangible dalam Kualitas Pelayanan: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 328–335.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumale, dkk. (2025). Tangible dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 11(1).
- Suwarto. (2022). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Gregorius, D. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yetri. (2022). *Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan*. Padang: CV. Pusaka.