

**PENGARUH PELAYANAN *TANGIBLE* DAN PELAYANAN
INTANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS CIAWI BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**MUHAMAD FIKRI MAULIDAN
2412008310**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN *TANGIBLE* DAN PELAYANAN
INTANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS CIAWI BOGOR**

Oleh :

Nama : MUHAMAD FIKRI MAULIDAN
NIM : 2412008310
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui Dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 13 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Husen Sutisna, SP, M.Si

Drs. Henky Hendrawan, MM,M.Si

Mengesahkan
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr.Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN *TANGIBLE* DAN PELAYANAN
INTANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS CIAWI BOGOR**

Oleh :

Nama : MUHAMAD FIKRI MAULIDAN
NIM : 2412008310
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Agustus 2024
Waktu : 15.40 – 17.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Hanantyoko Dewanto, S.P., MM. (.....)

Anggota : Nuryani Susana ,S.Pd, SH,MH (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM.,M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMAD FIKRI MAULIDAN
NIM : 2412008310
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3201382605020006
Alamat : Kp. Cibandawa Rt 003 Rw 002,7 Ds.Ciburuy
Kec. Cigombong, Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan *Tangible* dan Pelayanan Intangible Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ciawi Bogor merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 13 Agustus 2024

MUHAMAD FIKRI MAULIDAN

ABSTRAK

MUHAMAD FIKRI MAULIDAN. NIM 2412008310. Pengaruh Pelayanan *Tangible* dan Pelayanan *Intangible* Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ciawi Bogor

Latar belakang studi ini adalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas. Beberapa pasien mengkritik sikap kurang ramah perawat dan fasilitas yang tidak memadai. Menurut mereka, pelayanan yang baik dari Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang juga dipengaruhi oleh kelengkapan alat medis dan ketersediaan obat-obatan. Puskesmas sudah berusaha menerapkan pelayanan dan lingkungan kerja fisik maupun non fisik dengan baik namun masih mendapat keluhan dari pasien. Kualitas pelayanan dan fasilitas di puskesmas berperan penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ketika puskesmas menyediakan layanan yang berkualitas, seperti fasilitas akses yang mudah, pelayanan yang ramah dan responsif, pengelolaan data yang efisien, serta ketersediaan fasilitas dan obat-obatan yang memadai, hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai, didengar, dan terlayani dengan baik, sehingga memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap puskesmas tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Tangible* dan *Intangible* Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ciawi Bogor. Teori yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup konsep tentang kualitas pelayanan fisik dan non fisik, serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien merujuk pada tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan saja. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi R square, uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan menggunakan SPSS.

Hasil uji F secara simultan *tangible* dan *intangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ciawi Bogor. Hasil uji T Secara parsial *tangible* berpengaruh signifikan terhadap pasien Puskesmas Ciawi Bogor. Secara parsial *intangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ciawi Bogor.

Kata Kunci : *Tangible*, *Intangible*, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

MUHAMAD FIKRI MAULIDAN. NIM 2412008310. *The Influence Of Tangible Service and Intangible Service on Patient Satisfaction at The Ciawi Bogor Health Center*

The background of this research is patient dissatisfaction with services at the Community Health Center. Some patients criticized the nurses' unfriendly attitude and inadequate facilities. According to them, good service from the Community Health Center can increase patient satisfaction, which is also influenced by the completeness of medical equipment and the availability of medicines. The Community Health Center has tried to implement good physical and non-physical services and work environments but still receives complaints from patients. The quality of services and facilities at community health centers plays an important role in influencing the level of customer satisfaction. When community health centers provide quality services, such as easy access facilities, friendly and responsive service, efficient data management, and the availability of adequate facilities and medicines, this will increase customer satisfaction. Customers will feel appreciated, listened to, and served well, thereby strengthening their trust and loyalty to the health center.

The aim of this research is to determine and analyze the influence of tangibles and intangibles on patient satisfaction at the Ciawi Bogor Health Center. The theory applied in this research includes the concepts of physical and non-physical service quality, as well as patient satisfaction. Patient satisfaction Refers to a person's level of satisfaction after comparing their perceived performance or results with their expectations. This research is quantitative research. The sampling technique uses incidental sampling, namely sampling based on chance alone. Data sources are primary data and secondary data. The data analysis used is validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis test, R square coefficient of determination test, hypothesis test (t test and F test) using SPSS

The results of the F test, simultaneously tangible and intangible, have a significant effect on patient satisfaction at the Ciawi Bogor Community Health Center. The results of the T test partially had a significant effect on patients at the Ciawi Bogor Community Health Center. Partially intangibles do not have a significant effect on patient satisfaction at the Ciawi Bogor Health Center.

Keywords:*Tangible, Intangible, Patient Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Yang Maha Esa, penulis mengucapkan puji dan syukur karena atas rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya, penelitian dan proposal skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafaat beliau di hari pembalasan kelak. Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tangible* dan pelayanan *Intangible* terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ciawi Bogor" disusun untuk memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penulisan skripsi ini dilakukan dengan pemahaman ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, tanpa bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, peneliti akan kesulitan menyelesaikannya. Dengan rendah hati dan penuh rasa terima kasih, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildyn Rifa'i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM.,MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Husen Sutisna SP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Budi Chandra selaku kepala tata usaha Puskesmas Ciawi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin

Depok, 13 Agustus 2024

Penulis,

MUHAMAD FIKRI MAULIDAN

NIM: 2412008310

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Kepuasan Pasien.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	14
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel	20
3.3.1. Populasi	20
3.3.2. Sampel	20
3.4. Teknik Pengumpul Data	21
3.5. Definisi Operasional Variabel	22
3.5.1 Variabel Bebas	22

3.5.2. Variabel Terikat.....	23
3.6. Teknik Analisis Data	25
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	25
3.6.2. Persamaan Regresi	27
3.6.3. Uji Kualitas Data	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	30
3.6.5. Uji Hipotesis.....	32
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Gambaran Perusahaan	35
4.1.2. Karakteristik Responden	36
4.1.3. Tanggapan Responden	37
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	41
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	47
4.2. Pembahasan	51
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. Simpulan	52
5.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien.....	4
Tabel 1.2. Data Pegawai.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	19
Tabel 3.5.2 Definisi Oprasional Variabel	24
Tabel 3.6.1 Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel <i>Tangible</i>	38
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel <i>Intangible</i>	39
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intangible</i>	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Realibilitas	43
Tabel 4.9. Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4.12. Hasil Uji F	48
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi.....	49
Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	17
Gambar 4.1. Puskesmas Ciawi.....	35
Gambar 4.2.Hasil Uji Normalitas.....	45
Gambar 4.3.Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Pengecekan Plagiarisme	54
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	56
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	59
Lampiran 5.Kartu Bimbingan	61
Lampiran 6.Tabel F	68
Lampiran 7.Tabel T.....	79
Lampiran 8.Surat Izin.....	70
Lampiran 9.Daftar Riwayat Hidup.....	71