

JUSIE

(Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi)

Volume II, Nomor 02, November 2017 – April 2018

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tiltang Kamang Kabupaten Agam

Penulis : Adilla Juita Siska, Hana Wiranti

Sumber : Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi, Volume II, Nomor 02, November 2017 – April 2018

Diterbitkan oleh : Jurusan PIPS FKIP UMMY Solok

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pakan Kamis Tiltang Kamang Kabupaten Agam

Adilla Juita Siska, Hana Wiranti

STIE Haji Agus Salim Bukittinggi

Email: adillajuitasiska@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the magnitude of Service Quality Impact on Patient Satisfaction of Pakan Kamis Public Health Center District Tiltang Kamang Agam.. The population in this study were patients using BPJS card whose Health Facility in Level I was registered at Pakan Kamis Public Health Center. In connection with the purpose of the above research, we hypothesized that "there is a significant influence partially and simultaneously between service quality which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, positive and significant impact on patient satisfaction at Pakan Kamis Public Health Center. The analysis used in this research is Binary Logistic Regression Analysis to know the effect of service quality to patient satisfaction hence obtained result that physical evidence (tangible) have positive effect 0,233 and not significant with value 0183, reliability (reliability) have positive effect 0,159 and not significant with a value of 0.042, responsiveness (positive responsiveness) of 0.283 and significant with the value of 0.016, assurance (assurance) has a positive effect of 0.311 and significant with the value 0.014, empathy (emphaty) has a positive effect of 0.103 and significant with the value 0.041.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tiltang Kamang Kabupaten Agam. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan kartu BPJS Faskes Tingkat I yang terdaftar di Puskesmas Pakan Kamis. Sehubungan dengan tujuan penelitian di atas, maka dibuat hipotesa bahwa "diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Binari Logistik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka diperoleh hasil bahwa bukti fisik (tangible) berpengaruh positif sebesar 0.233 dan tidak signifikan dengan nilai 0.183, keandalan (reliability) berpengaruh positif sebesar 0.159 dan tidak signifikan dengan nilai 0.042, daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif sebesar 0.283 dan signifikan dengan nilai 0.016, jaminan (assurance) berpengaruh positif sebesar 0.311 dan signifikan dengan nilai 0.014, empati (empathy) berpengaruh positif sebesar 0.103 dan signifikan dengan nilai 0.041.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada pasien, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan pasien dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan masyarakat. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini menuntut puskesmas agar mampu untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan baik (Pohan, 2003).

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari pegawai puskesmas saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lopiyoadi (2013) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality (servqual)* yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat pada puskesmas pakan kamsis .

Pada observasi awal peneliti melihat ada beberapa masalah yang terjadi di Puskesmas Pakan Kamis. Peneliti menemukan banyak keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan di puskesmas ini meliputi:

a. *Bukti fisik (tangible)*

Kurangnya tempat parkir sehingga membuat pasien yang datang berobat ke puskesmas pakan kamsis harus memarkirkan kendaraan mereka di tepi jalan.

b. *Keandalan (reliability)*

Sistem pendaftaran/pengambilan nomor antrian yang tidak sesuai prosedur. Seperti adanya beberapa karyawan yang lebih mementingkan dan mendahulukan keluarga/kerabat dekat mereka untuk berobat dan tidak mengikuti prosedur antrian dari puskesmas itu sendiri.

c. *Daya Tanggap (responsiveness)*

Dalam menyampaikan informasi kepada pasien/masyarakat yang datang berobat ke puskesmas pakan kamsis, ada sebagian dari masyarakat yang mengatakan mereka masih kurang puas terhadap informasi yang diberikan oleh para karyawan puskesmas .

d. *Jaminan (assurance)*

Ada dari beberapa karyawan yang masih membedakan pasien yang berobat menggunakan BPJS dengan pasien yang berobat umum sehingga pasien kurang percaya berobat di puskesmas.

e. *Empati (emphaty)*

Pegawai memberikan pelayanan masih kurang ramah kepada pasien yang berobat ke puskesmas.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu yang dibutuhkan oleh setiap manusia dalam menangani kesehatan, penyembuhannya tidak bisa untuk ditunda karena tidak ada sakit yang bisa ditunda. Pentingnya penelitian ini adalah untuk memberikan masukan bagi Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tiltang Kamang, Kabupaten Agam dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap kinerja sumber daya kesehatan sehingga sistem pelayanan kesehatan berjalan dengan efektif.

B. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

1. H₁: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Pakan Kamis yang signifikan secara parsial.
2. H₂: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Pakan Kamis yang signifikan secara simultan.
3. H₃: Diduga adanya variable yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Pakan Kamis.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis.

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Pakan Kamis yang beralamat di Jl. Syekh Nurdin Pakan Kamis Kec. Tilatang Kamang Kabupaten Agam. Untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan yaitu mulai dari bulan Januari hingga Februari 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu mencoba untuk menggambarkan, menentukan dan menafsirkan suatu produk dalam bentuk data angka atau data kuantitatif yang dianggakan (Sugiyono 2003).

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam Penelitian ini menurut (Sugiono, 2003) :

1. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka yang dapat dihitung, diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan, yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
2. Data Kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang berguna bagi penulis dalam menganalisis pembahasan masalah dalam penelitian ini.

Sumber data dalam penelitian ini Menurut (Hasan, 2002) adalah :

1. Data Primer. Dalam penelitian ini data primer bersumber dari observasi wawancara, survey, dan penyebaran kuisisioner secara langsung kepada pasien pada puskesmas Pakan Kamis.
2. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menurut (Sugiono, 2013) yaitu sebagai berikut:

1. Observasi
2. Kuisisioner
3. Studi Kepustakaan

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi
Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi dari pasien yang menggunakan kartu BPJS yang Faskes Tingkat I nya terdaftar di Puskesmas Pakan Kamis yang berjumlah 14.700 orang.
2. Sampel
Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan *teknik accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang ditemui oleh peneliti pada saat pengumpulan data, dengan rumus:

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

Dimana :

N : ukuran populasi

n : ukuran sampel

e : standar error/persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yang dalam penelitian ini sebesar 10%.

Berdasarkan rumus diatas maka diperoleh sampel dari keseluruhan populasi adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{14.700}{1 + 14.700 \cdot 0,1^2} \\ &= \frac{14.700}{1 + 147} \\ &= 99,32 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Maka jumlah sampel untuk masing-masing populasi adalah 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Analisis *Binary Logistik*

a. Uji Model Ketetapan Regresi

Tabel 1. Hasil Uji *Hosmer and Lomeshow Test Hosmer and Lemeshow Test*

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	4.581	8	.801

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer Tahun 2017

Hasil Uji *Hosmer and Lomeshow's goodness of fit* di atas menunjukkan bahwa nilai Chi-square sebesar 4,581 dengan tingkat signifikansinya 0,801 yang besar dari 0,05, berarti tidak ada perbedaan antara model dengan nilai observasinya karena sesuai dengan teori sebelumnya yang menyatakan bahwa apabila signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima sehingga *goodness of fit model* dapat dikatakan fit. Hal ini berarti model regresi binary logistic dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien sesuai dengan data sehingga layak dilakukan untuk analisis selanjutnya.

b. Model Regresi Logistik

Tabel 2. Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Bukti fisik X1	.233	.175	1.770	1	.183	1.262
	Keandalan X2	.159	.136	1.369	1	.042	1.173
	Daya tanggap X3	.283	.118	5.764	1	.016	1.327
	Jaminan X4	.311	.127	6.004	1	.014	1.364
	Empati X5	.103	.134	.594	1	.041	1.109
	Constant	-16.433	4.991	10.840	1	.001	.000

a. Variable(s) entered on step1: Bukti fisik X1, KeandalanX2, Daya tanggap X3, Jaminan X4, Empati X5.

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2017

Regresi Logistik dapat di subsitusikan kedalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = -16,433 + 0,233 X1 + 0,159 X2 + 0,283 X3 + 0,311 X4 + 0,103 X5$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar -16.433 menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan adalah nol maka kepuasan pasien adalah menurun sebesar 16,433 dengan asumsi tidak ada variabel lain.
2. Nilai $\beta X4$ sebesar 0.311 menjelaskan bahwa jika jaminan ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.311 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai $\beta X3$ sebesar 0.283 menjelaskan bahwa jika Daya tanggap ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.283 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Nilai $\beta X1$ sebesar 0.233 menjelaskan bahwa jika bukti fisik ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.233 satuan dengan asumsi variabel tetap.
5. Nilai $\beta X2$ sebesar 0.159 menjelaskan bahwa jika keandalan ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.159 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
6. Nilai $\beta X5$ sebesar 0.103 menjelaskan bahwa jika empati ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.103 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

c. Uji Wald

Tabel 3. Variables in the Equation

		Wald	df	Sig.
Step 1 ^a	Bukti fisik X1	1.770	1	.183
	Keandalan X2	1.369	1	.042
	Daya tanggap X3	5.764	1	.016
	Jaminan X4	6.004	1	.014
	Empati X5	.594	1	.041
	Constant	10.840	1	.001

a. Variable(s) entered on step1: Bukti fisik X1, KeandalanX2, Dayatanggap X3, Jaminan X4, Empati X5.

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2017

Dari hasil tabel di atas dapat diartikan bahwa secara satu persatu variabel kualitas pelayanan yang ada berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis karena nilai signifikan < 0,05 kecuali satu variabel yaitu bukti

fisik karena nilai signifikan sebesar 0,183 lebih besar dari tingkat signifikan yang diterapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa tentang bukti fisik (X1) ditolak.

d. Uji G

Tabel 4. Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	66.538 ^a	.304	.473

i. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates changed by less than .001.
 Sumber: Data primer diolah, Tahun 2017

Dari tabel model *summary* diatas dapat dijelaskan uji G yaitu, nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,473 atau sebesar 47,3% yang artinya kualitas pelayanan pada puskesmas pakan kamsis sebesar 47,3% berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan 52,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

e. Uji Ekspektasi B

Tabel 5. Variables in the Equation

Step 1 ^a		B	Exp(B)
	Bukti fisik X1	.233	1.262
	Keandalan X2	.159	1.173
	Daya tanggap X3	.283	1.327
	Jaminan X4	.311	1.364
	Empati X5	.103	1.109
	Constant	-16.433	.000

a. Variable(s)entered on step1:Bukti fisikX1, KeandalanX2, Dayatanggap X3, Jaminan X4, Empati X5.
 Sumber: Data primer diolah, Tahun 2017

Uji ini dilakukan untuk mengetahui dari kelima variabel yang penulis teliti, variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas pakan kamsis. Dari nilai Ekspektasi B di atas menunjukkan bahwa variabel jaminan (X4) mempunyai pengaruh yang lebih besar yaitu dengan nilai ekspektasi B = 1,364 terhadap kepuasan pasien pada puskesmas pakan kamsis dibandingkan dengan variabel yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamsis.

2. Pembahasan

Dalam melayani setiap pasien puskesmas harus memberikan pelayanan dengan baik yang berdampak terhadap kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan berdasarkan analisa yang telah dilakukan penulis diperoleh nilai koefisien regresi dengan nilai signifikan yang berbeda-beda pada setiap variabelnya. Berdasarkan tingkat signifikannya kecil dari 0,05 maka variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh:

Variabel kualitas pelayanan yang diteliti oleh penulis diperoleh hasil dengan uji *binery logistic* bahwa variabel bukti fisik memberikan pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pakan Kamsis. Berdasarkan signifikan bukti fisik (X1) 0,183 lebih besar dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang diajukan ditolak.

Kemudian variabel kedua dari kualitas pelayanan yang diteliti oleh penulis diperoleh hasil dengan uji *binery logistic* bahwa variabel keandalanmemberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Pakan Kamsis. Berdasarkan tingkat

signifikansi keandalan (X2) senilai 0,042 lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang diajukan dapat diterima.

Kemudian variabel ketiga dari kualitas pelayanan yang diteliti oleh penulis diperoleh hasil dengan uji *binery logistic* bahwa variabel Daya Tanggap memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Pakan Kamis. Berdasarkan tingkat signifikansi Daya Tanggap (X3) senilai 0,016 lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Kemudian variabel ketiga dari kualitas pelayanan yang diteliti oleh penulis diperoleh hasil dengan uji *binery logistic* bahwa variabel Jaminan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Pakan Kamis. Berdasarkan tingkat signifikansi Jaminan (X4) senilai 0,014 lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Kemudian variabel ketiga dari kualitas pelayanan yang diteliti oleh penulis diperoleh hasil dengan uji *binery logistic* bahwa variabel Empati memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Pakan Kamis. Berdasarkan tingkat signifikansi Empati (X5) senilai 0,041 lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan yaitu 0,05 sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis yaitu variabel jaminan (X4), ditunjukkan dari besarnya nilai ekspektasi B jaminan memiliki nilai yang lebih besar dari variabel lainnya yaitu sebesar 1,364.

Dari hasil deskriptif responden tentang kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki nilai rata-rata jawaban responden memberikan kriteria baik seperti bukti fisik pada Puskesmas Pakan Kamis, responden memberikan jawaban atau kriteria cukup yang baik, begitu juga dengan variabel keandalan rata-rata jawaban responden dari kelima item yang ditanyakan memberikan jawaban yang baik, kemudian tentang variabel daya tanggap dari kelima item pernyataan yang ditanyakan memberikan jawaban yang baik juga.

Kemudian variabel jaminan dari lima item pernyataan yang ditanyakan kepada para responden memberikan jawaban yang baik, dan yang terakhir adalah empati dengan lima item pernyataan responden memberikan jawaban yang baik sehingga dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Pakan Kamis masuk dalam kategori baik sehingga kedepannya perlu ditingkatkan lagi ketahap yang lebih baik lagi dari yang ada sekarang ini sehingga para pasien merasa nyaman berobat di Puskesmas Pakan Kamis.

3. Implikasi Temuan

Dari hasil penelitian yang penulis peroleh dilapangan yaitu antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis menunjukkan bahwa dari kelima variabel yang penulis teliti hanya satu variabel yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan yaitu variabel bukti fisik artinya hasil temuan ini sudah sesuai dengan keadaan yang dilapangan pada saat ini, jaminan yang ada sudah termasuk baik, begitu juga keandalan, daya tanggap, dan empati dari pihak Puskesmas Pakan Kamis sudah termasuk baik tetapi perlu ditingkatkan lagi ketahap yang lebih baik lagi sehingga tidak banyak dari pasien yang berobat dipindahkan ke rumah sakit lain, sedangkan bukti fisik memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan karena ada pernyataan dari variabel bukti fisik yaitu tempat parkir yang ada di puskesmas masih dianggap kurang mendukung.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan masalah mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pakan Kamis dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Pengukuran variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tiltang Kamang.

2. Pengukuran variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pakan Kamis Kecamatan Tilatang Kamang.
3. Dari variabel bukit langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel jaminan.

B. Saran

Sebaiknya Puskesmas Pakan Kamis harus lebih memperhatikan tempat parkir lagi, terutama untuk kendaraan roda empat demi menjaga kenyamanan pasien yang datang berobat ke Puskesmas. Dan Puskesmas Pakan Kamis sebaiknya lebih memperhatikan ruang tunggu yang ada di Puskesmas karena masih ada dari pasien yang mengatakan ruang tunggu di Puskesmas kurang memadai.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dian Indi Purnamasari, 2008. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja*. Jurnal Riset Akutansi & Keuangan Vol. 4. No. 1 Februari 2008:22-31
- Ibnu, Widiyanto, 2008. PO Inters: *Metodologi Penelitian*, Semarang: BP Undip
- Kotler, Philip dan Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- _____. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT. Indeks
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta; PT Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, di-Indonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat: Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Tory, dan Praktek*, Salemba Empat.
- _____. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lewis dan Boorn, 2012, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa*.
- Nasution M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia,
- Parasuraman. 2004. *Kualitas Pelayanan*, Fitzsimmons. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 2007. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*
- Pohan,. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blane
- Pohan, Imbalo. 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: ECG
- Ridwan dan Suharto. 2011. *Pengantar Statistik untuk Penelitian Sosial Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Ridwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1, Bandung: Alfabeta
- Siregar. 2004, *Farmasi Rumah Sakit*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta
- Santosa. 2005. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT.Elex Komputindo Kelompok Gramedia

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- . 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Winarsih, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Konseptual*
- Zeithaml, Valirie A and Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing* McGraw.Hill *Companies Inc.: 3-287. Singapore
- Zeitaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011), *Service Quality*
- Zeithmal. Valarie, Bitner. 2006. *Service Marketing Integrating Castumer Focus Across The Firm Forth Edition*. New York: McGraw Fill