

LAPORAN PENELITIAN

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI
PUSKESMAS KARANGANYAR 1 DEMAK**



DISUSUN OLEH:

RULLY PUTRI SOFIANINGRUM

31601800084

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI PUSKESMAS KARANGANYAR 1 DEMAK” ini disusun oleh :

Nama : Rully Putri Sofianingrum

Nim : 31601800084

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

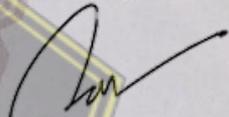
Tanggal :

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Ir. Eli Mas'idah, MT
NIDN. 0615066601


Brav Deva Bernadhi, ST., MT
NIDN. 0630128601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri


Nuzulia Khoiriyah, ST., MT

NIK. 210603029

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan Judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI PUSKESMAS KARANGANYAR 1 DEMAK" ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada :

Hasil **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Tanggal :

Yang bertanda tangan di bawah ini:

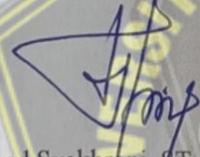
Nama : Rully Putri Sofianingrum

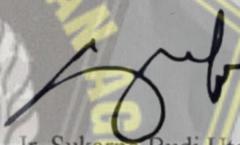
NIM : 31601800084

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

Anggota I

Anggota II


Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng.
NIDN. 0616037601


Ir. Sukarno Budi Utomo, MT
NIDN. 0619076401

Ketua Penguji


Wiwjek Fatmawati, ST, M.Eng.
NIDN. 0622107401

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rully Putri Sofianingrum

NIM : 31601800084

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

Dengan bahwa ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 14 Maret 2023

enyatakan



Rully Putri Sofianingrum

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rully Putri Sofianingrum
NIM : 31601800084
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas akhir dengan Judul :
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* DI PUSKESMAS KARANGANYAR 1
DEMAK**

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan di internet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 14 Maret 2023



Rully Putri Sofianingrum

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam telah diselesaikannya Tugas Akhir ini, penulis mempersembahkan untuk:

1. Almarhumah mama tersayang, Sary Istantini yang sudah menemani hingga pertengahan masa perkuliahan dan selalu menjadi motivasi untuk jadi wanita mandiri hingga saat ini. Semoga mama bahagia disana.
2. Ayah tercinta, yang selalu sedia memberikan dukungan dan melimpahkan doa.
3. Eyang kakung dan eyang ibu yang senantiasa menemani



MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seseorang diluar batas kemampuannya” (QS. Al-Baqarah: 286)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin

Puji syukur penulis panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan kemurahan hatinya sehingga dapat diselesaikan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan gelar Sarjana Teknik Industri. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Ir. Novi Marlyana, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Nuzulia Khoiriyah, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Ir. Eli Mas'idah, MT selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu dan ilmu hingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Bapak Brav Deva Bernadhi, ST., MT selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan semangat dan arahan.
5. Bapak M. Sagaf, ST., MT selaku koordinator tugas akhir yang bersedia memberikan kesempatan.
6. Bang Udin selaku staff Fakultas Teknologi Industri yang selalu memberikan semangat dan mendoakan.
7. Terima kasih kepada Ibu Nurul dan Ibu Sunty selaku pegawai Puskesmas Karanganyar 1 Demak yang telah membantu.
8. Terima kasih untuk Ayah dan almarhumah Mama, yang selalu melimpahkan doa dan kasih sayang hingga saat ini.
9. Terima kasih untuk diri sendiri, yang sudah berjuang hingga saat ini. Alhamdulillah mampu melewati badai kemarin, semoga apa yang diusahakan ini bisa menjadi pelangi dikemudian hari.
10. Terima kasih untuk adik tersayang, Ulya yang selalu memberikan bantuan dan semangat.

11. Terima kasih yang tak terhingga untuk sahabat-sahabat tersayang Jihan Navia, Farras Syahla, Sesa Anuti dan Afifah Nuri yang dengan senang hati menyelamatkan.
12. Terima kasih sebanyak-banyaknya untuk sahabat-sahabat yang selalu menemani Yaya, Riska, Nisa, Alfi, Yoga, Galih, Faris, Alvin, Ulin, Ardo dan Adnan.
13. Terima kasih untuk Massyifa Renadha yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
14. Terima kasih untuk Faiq dan Febri yang selalu memberikan dukungan dan menemani.
15. Terima kasih juga untuk teman-teman angkatan Teknik Industri 2018 yang sudah membantu.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	Error!
Bookmark not defined.	
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Kualitas Jasa	18
2.2.2 Pelayanan.....	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.4 Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	19
2.3 Hipotesis dan Kerangka Teoritis	22
2.3.1 Hipotesis.....	22
2.3.2 Kerangka Teoritis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1	Pengumpulan Data.....	23
3.1.1	Pengambilan Data.....	23
3.1.2	Penyusunan Kuisisioner.....	23
3.1.3	Populasi dan Sampel.....	23
3.1.4	Teknik Sampling.....	23
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.1	Kuisisioner.....	25
3.3	Pengujian Hipotesa.....	25
3.4	Metode Analisis.....	25
3.5	Pembahasan.....	27
3.6	Penarikan Kesimpulan.....	27
3.7	Diagram Alir.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Pengumpulan Data.....	30
4.1.1	Data Umum Organisasi.....	30
4.1.2	Visi, Misi dan Motto Puskesmas Karanganyar 1 Demak.....	30
4.1.3	Struktur Organisasi Puskesmas Karanganyar 1 Demak.....	31
4.1.4	Penyusunan Atribut Kuisisioner.....	32
4.1.5	Penentuan Sampel.....	37
4.1.6	Karakteristik Responden.....	37
4.2	Pengolahan Data.....	47
4.2.1	Pengujian Data.....	47
4.2.2	Penilaian tingkat rata-rata kuisisioner.....	50
4.2.3	Pengolahan Gap <i>Servqual</i>	52
4.3	Analisa.....	55
4.3.1	Analisa Hasil Pengujian Data.....	55
4.3.2	Analisa <i>Service Quality</i>	56
4.4	Pembuktian Hipotesa.....	57
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengunjung Puskesmas Karanganyar 1 Demak.....	2
Tabel 2.1 Tabel tinjauan pustaka	2
Tabel 3.1 Skala Kuisisioner	25
Tabel 4.1 Hasil kuisisioner pendahuluan	33
Tabel 4.2 Variabel penelitian <i>reliability</i>	35
Tabel 4.3 Variabel penelitian <i>assurance</i>	35
Tabel 4.4 Variabel penelitian <i>tangible</i>	36
Tabel 4.5 Variabel penelitian <i>responsiveness</i>	36
Tabel 4.6 Variabel penelitian <i>empathy</i>	36
Tabel 4.7 Jenis kelamin responden	38
Tabel 4.8 Usia responden	38
Tabel 4.9 Data rekapan hasil kuisisioner tingkat kinerja	39
Tabel 4.10 Data rekapan hasil kuisisioner tingkat harapan.....	43
Tabel 4.11 Uji validitas tingkat kinerja	48
Tabel 4.12 Uji validitas tingkat harapan	9
Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja.....	50
Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas tingkat harapan	50
Tabel 4.15 Penilaian rata-rata tingkat kinerja.....	51
Tabel 4.16 Pengolahan <i>gap service quality</i>	52
Tabel 4.17 Rekap skor rata-rata tiap gap.....	54
Tabel 4.18 Usulan perbaikan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pengunjung Puskesmas Karanganyar 1 Demak.....	2
Gambar 2.1 Rumus gap atau kesenjangan	20
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis	22
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	28
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi Puskesmas Karanganyar 1 Demak	31
Gambar 4.2 Diagram rata-rata tiap gap.....	54



ABSTRAK

Puskesmas Karanganyar 1 Demak merupakan fasilitas layanan dalam bidang jasa yang dapat membantu masyarakat dalam masalah kesehatan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerja. Puskesmas Karanganyar 1 Demak terletak di Jl. Raya Demak-Kudus km.19 Kabupaten Demak, Jawa Tengah. Puskesmas Karanganyar 1 Demak mengalami penurunan pasien sebesar 17% dalam kurun waktu 1 tahun. Dengan adanya hal tersebut pihak pelayan jasa perlu melakukan survei kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang ada pada pelayanan. Agar dapat mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan. Serta dapat menganalisa atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan pada pelayanan di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Pada penelitian ini didapatkan hasil pengujian dengan menggunakan metode *Service Quality* dengan nilai rata-rata padadimensi gap dimensi *reliability* sebesar -0,226, nilai rata-rata gap dimensi *assurance* sebesar -0,204, nilai rata-rata gap dimensi *tangible* sebesar -0,247, nilai rata-rata gap dimensi *responsiveness* sebesar -0,212, nilai rata-rata gap dimensi *empathy* sebesar -0,22 dan dengan rata-rata keseluruhan *gap* -0,222. Hal tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Karanganyar 1 Demak belum dapat memenuhi ekspektasi pasien atau belum memuaskan. Adapun usulan perbaikan atribut sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

Kata kunci: *Service Quality, Tingkat Kepuasan.*

ABSTRACT

Karanganyar 1 Demak Health Center is a service facility in the service sector that can help people with health problems by prioritizing promotive and preventive efforts in the work area. Karanganyar Health Center 1 Demak is located on Jl. Raya Demak-Kudus km.19 Demak Regency, Central Java. Karanganyar Health Center 1 Demak experienced a decrease in patients by 17% within 1 year. With this in mind, service providers need to conduct a satisfaction survey to determine the level of satisfaction with the service. In order to know and improve the quality of service. As well as being able to analyze what attributes should be improved in services at the Karanganyar 1 Demak Health Center. In this study, the test results were obtained using the Service Quality method with an average value on the reliability dimension gap of -0.226, an average value of the assurance dimension gap of -0.204, an average value of the tangible dimension gap of -0.247, an average value the responsiveness dimension gap is -0.212, the average value of the empathy dimension gap is -0.22 and with an overall average gap of -0.222. This means that the quality of service at the Karanganyar 1 Demak Health Center has not been able to meet patient expectations or has not been satisfactory. The proposed attribute improvements are in accordance with the needs and expectations of patients in order to increase the level of patient satisfaction at the Karanganyar 1 Demak Health Center.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction Level.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan pasca pandemi yang terjadi di Indonesia saat ini sangat mempengaruhi perusahaan dan instansi pelayanan yang mengakibatkan penurunan standar pelayanan. Standar pelayanan mempengaruhi peningkatan harapan konsumen terhadap pelayanan jasa sehingga persaingan antar perusahaan atau instansi sangat tinggi. Dengan keadaan pasca pandemi seperti ini banyak dampak yang dirasakan oleh masyarakat Indonesia yang utama adalah masalah kesehatan. Saat pandemi *Covid-19* berlangsung tingkat kesehatan di Indonesia cukup menurun drastis dari tahun ke tahun. Masyarakat lebih meningkatkan waspada di saat pandemi karena dimasa sekarang kesehatan diri lebih utama.

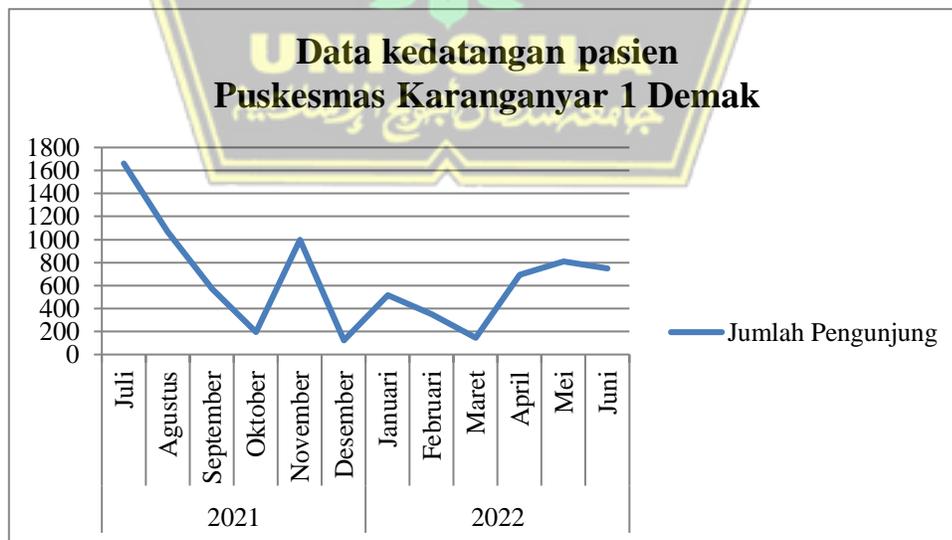
Puskesmas Karanganyar 1 Demak merupakan fasilitas layanan dalam bidang jasa yang dapat membantu masyarakat dalam masalah kesehatan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerja. Pada umumnya masalah utama yang sering dialami dalam mengelola instansi dalam bidang jasa adalah pelayanan atau pemberian layanan yang diberikan dari pihak jasa kepada pengunjung kurang memenuhi harapan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik pada pasal 1 ayat 1 menyebutkan “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.” (Menteri Pendayagunaan, 2017)

Dengan adanya hal tersebut dapat dilakukan survei kepuasan pasien untuk menjaga kualitas pelayanan pada kunjungan pasien di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Adapun data jumlah pengunjung pada bulan Juli 2021 - Juni 2022 di Puskesmas Karanganyar 1 Demak yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Data pengunjung Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

No.	Tahun	Bulan	Jumlah Pasien (orang)
1	2021	Juli	1661
2		Agustus	1069
3		September	573
4		Oktober	194
5		November	995
6		Desember	123
7	2022	Januari	515
8		Februari	348
9		Maret	143
10		April	695
11		Mei	809
12		Juni	751

Berikut ini merupakan grafik kunjungan pasien pada bulan Juli 2021 – Juni 2022 di Puskesmas Karanganyar 1 yang dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini:

**Gambar 1.1** Grafik pengunjung Puskesmas Karanganyar 1 Demak

Berdasarkan data kunjungan pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat pada 6 bulan terakhir di tahun 2021 yaitu bulan Juli sebanyak 1.661 pasien, bulan Agustus sebanyak 1.069 pasien, bulan September sebanyak 573 pasien, bulan Oktober sebanyak 194 pasien, bulan November sebanyak 995 pasien dan pada bulan Desember sebanyak 123 pasien. Dan pada 6 bulan awal di tahun 2022 didapatkan data kunjungan padabulan Januari sebanyak 515 pasien, bulan Februari sebanyak 348 pasien, pada bulan Maret sebanyak 143 pasien, pada bulan April sebanyak 695 pasien, pada bulan Mei sebanyak 809 pasien dan pada bulan Juni sebanyak 751 pasien. Dalam kurun waktu 1 tahun dengan perhitungan 6 bulan terakhir pada tahun 2021 dan 6 bulan awal pada tahun 2022 didapatkan penurunan kedatangan pasien sebesar 17%. Hal tersebut dapat terjadi karena adanya dugaan faktor kualitas layanan yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan pengunjung sehingga terjadi penurunan jumlah kedatangan pasien.

Dengan adanya hal tersebut peneliti melakukan survei pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada 30 pasien di Puskesmas Karanganyar 1 Demak dengan kegiatan tersebut dihasilkan sebesar 54% dengan keterangan tidak puas dan sebesar 46% dengan keterangan puas. Dari survei pendahuluan tersebut dibutuhkan analisa kepuasan pelanggan agar kualitas pelayanan dapat meningkat dan selalu terjaga dengan baik. Serta dapat menganalisa atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan pada pelayanan di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diketahui bahwa permasalahan yang ada adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Karanganyar 1 Demak kepada pasien?
2. Atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar memenuhi tingkat kepuasan pada pelayanan di Puskesmas Karanganyar 1 Demak?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar tujuan awal penelitian tidak menyimpang maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan dimulai dari bulan Agustus 2022 – September 2022.
2. Data yang digunakan merupakan data hasil riset lapangan yang terdiri dari dokumentasi, observasi, interview, dan kuisioner yang diperoleh dari responden yang terkait.
3. Penelitian dilakukan menggunakan metode SERVQUAL.
4. Kuisioner disebarakan kepada 99 responden.
5. Tempat yang diteliti hanya di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Karanganyar 1 Demak kepada pasien.
2. Agar dapat mengetahui tribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar memenuhi tingkat kepuasan pada pelayanan di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Secara ilmiah
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya dan memberikan sumbangan pemikiran khususnya pengambil keputusan.
 - b. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan mengenai kualitas layanan sehingga tingkat kepuasan pelanggan terus meningkat dan terjaga.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi siapa saja yang ingin mengkaji permasalahan ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam beberapa bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang melakukan penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan diuraikan teori-teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah serta dari referensi yang dijadikan landasan penelitian ini dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang urutan langkah dan metode-metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah, metode pengumpulan data, uji keabsahan data, dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian beserta pengolahan data penelitian tugas akhir berupa data mentah dari hasil penyebaran kuisioner lalu dilakukan uji keseragaman data dan perhitungan *gap* (kesenjangan) dari 5 indikator *service quality* pada setiap atribut layanan,

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran penulis berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Karanganyar 1 Demak

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Setelah melakukan kajian dari beberapa penelitian, ada beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian pertama yang berhasil ditemukan peneliti yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan Ageng Pratama dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada PT. OSG Indonesia. Berdasarkan analisis pengolahan data penelitian ini terdapat 21 atribut kualitas pelayanan yang menjadi harapan dan persepsi pelanggan pada PT. OSG Indonesia dengan pengelompokan 4 atribut *tangible*, 5 atribut *reliability*, 4 atribut *responsiveness* dan 4 atribut *empathy*. Diketahui dari lima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai *gap* negatif dengan rata-rata *gap score* terendah adalah *reliability* sebesar -0,779 sedangkan rata-rata *gap score* terendah adalah *empathy* sebesar -0,223. Hasil analisis dari diagram *IPA* dapat diketahui desain ulang pelayanan yang diharapkan pelanggan, 6 prioritas pengembangan kebutuhan teknis tersebut adalah PT. OSG Indonesia diharapkan melakukan investasi untuk peningkatan fasilitas yang canggih. (Kurniawan, 2018)

Penelitian kedua yang berhasil peneliti temukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Meita Qorina Sabila dengan judul penelitian Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* pada Flaurent Salon Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan hasil analisis data kinerja pegawai pada salon tersebut secara keseluruhan memiliki nilai negatif untuk *tangible* sebesar -0,10, *reliability* sebesar -0,82, *responsiveness* sebesar -0,36, *assurance* sebesar -0,36 dan *empathy* sebesar -0,44. Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai salon belum memenuhi kebutuhan konsumen dan belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. (Sabila, 2018)

Penelitian ketiga yang berhasil peneliti temukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rino Muchlisin Akbar dengan judul penelitian yaitu Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata *service quality* pada dimensi *tangible* sebesar 2.967 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.027, dan nilai *gap* sebesar 1.060. Pada dimensi *reliability* sebesar 3.576 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.091, dan nilai *gap* sebesar -0.515. Pada dimensi *responsiveness* sebesar 3.893 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.036, dan nilai *gap* sebesar -0.142. Pada dimensi *assurance* sebesar 3.453 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.223, dan nilai *gap* sebesar -0.770. Pada dimensi *empathy* sebesar 3.616 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 3.285, dan nilai *gap* sebesar 0.331. Sedangkan hasil analisis pada *Importance Performance Analysis* bahwa atribut prioritas utama yang harus diperbaiki yang berada pada kuadran A yaitu, tersedia minuman gratis, ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, tempat ibadah, TV, AC, majalah, dll), ketersediaan lahan parkir yang cukup, kecepatan pengerjaan oleh karyawan, ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal), dan garansi *spare part*. (Akbar, 2018)

Penelitian keempat yang berhasil diteliti oleh Hernati yaitu Analisis Sistem Antrian terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 1,63 orang/jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 1,01 orang/jam dan rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 0,04 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq) 0,025 atau 1,5 menit dan tingkat kegunaan sistem (P) 61,98% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik. Struktur model antrian yang digunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar yaitu model *Single Channel-Multi Phase*. Berdasarkan hasil data kualitatif

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bagian *tangible* nasabah belum puas, *reliability* nasabah sudah puas, *responsiveness* nasabah sudah puas, *assurance* nasabah sudah puas, dan *empathy* nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif. (Herniati, 2018)

Penelitian kelima yang diteliti oleh La Ode Firman dengan judul penelitian Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat Unissula). Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa aktif sebanyak 89 orang. Dari hasil pengolahan data dengan metode *servqual* menunjukkan hasil yang negatif dengan rata-rata *gap servqual* sebesar -0.55 menunjukkan kualitas pelayanan perpustakaan belum memuaskan pengguna sementara dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan atau yang harus ditingkatkan kualitas pelayanan diantaranya kelengkapan koleksi buku, jurnal nasional dan internasional maupun referensi lainnya, ketersediaan sarana pendukung misalnya komputer dan wifi untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi lewat internet, koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual sesuai dengan program studi yang ada, menyediakan tempat atau loker penitipan tas yang nyaman yang dijaga oleh petugas dan penataan koleksi yang rapih dan kemudahan dalam pencarian koleksi. (Firman, 2018)

Penelitian keenam yang berhasil diteliti oleh Yuanda Prananda dkk dengan judul penelitian Penerapan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah Hotel Vidi 2 dengan kapasitas 65 kamar yang berlokasi di Jl. Kaliurang km 5, Sleman Yogyakarta. Dari data keuangan dalam 3 bulan terakhir yaitu pada bulan Juli, Agustus, dan September 2019 terjadi penurunan dengan rata-rata 19%, hal tersebut terjadi akibat beberapa sebab salah satunya karena kualitas pelayanan yang kurang

baik di Hotel Vidi 2, sehingga mengakibatkan pelanggan beralih ke pesaing lainnya dan pendapatan hotel menjadi menurun. Hasil penelitian dari setiap dimensi pada *SERVQUAL* menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil dengan nilai 0,806, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai sebesar 0,964. (Prananda et al., 2019)

Penelitian ketujuh yang berhasil diteliti oleh Widia Afriyani dkk dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan *FUZZY-SERVQUAL* pada Kantor Pos Pusat Kota Padang. Tingkat kepuasan pelanggan masih rendah dibuktikan dengan hasil pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel* dapat menjelaskan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan dalam kuisisioner mempunyai nilai *gap* yang negatif. Dari 22 atribut kualitas pelayanan yang diuji hanya ada 5 atribut yang mempunyai nilai *gap* positif. Sementara itu 17 atribut tersebut bernilai negatif dan perlu dilakukan perbaikan pada atribut yang bernilai negatif. Pada perhitungan akhir menghasilkan *gap* secara keseluruhan bernilai negatif sebesar -0,75, dan dimensi yang memiliki *gap* paling besar terdapat pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai -1,32. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pos Pusat Kota Padang masih rendah dan kepuasan pelanggan belum tercapai dengan baik. (Afriyuni et al., 2019)

Penelitian kedelapan yang berhasil diteliti oleh Raden Roro Suci Nurdianti dan Suhendra dengan judul penelitian yaitu Analisis Kepuasan Mahasiswa melalui Metode *Service Quality (SERVQUAL)* pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. Pada penelitian ini analisis data secara deskriptif menunjukkan bahwa 5 dimensi *Servqual* memiliki nilai *gap* yang berbeda dengan hasil sebagai berikut, nilai dimensi *reliability* (keandalan) didapatkan nilai *gap* sebesar -0,67, nilai dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan nilai *gap* sebesar -2,5, nilai dimensi *assurance* (jaminan) didapatkan nilai *gap* sebesar -1,8, nilai dimensi *empathy* (empati) didapatkan nilai *gap* sebesar -0,3, dan nilai dimensi *tangible* (bukti fisik)

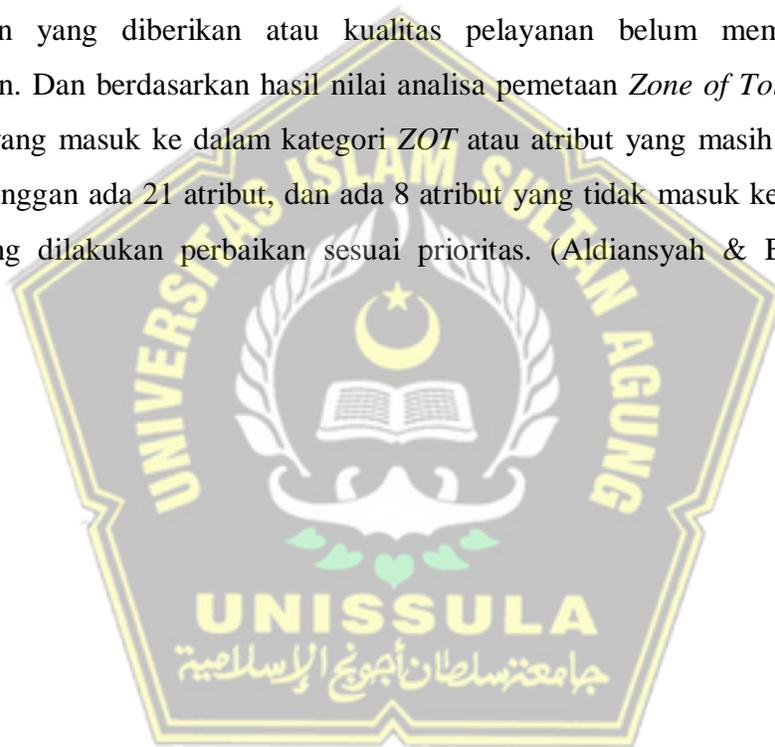
didapatkan nilai *gap* sebesar -4 yang merupakan nilai *gap* terbesar dari keseluruhan dimensi yang dianalisis. (Nurdianti & Suhendra, 2019)

Penelitian kesembilan yang berhasil diteliti oleh Bambang Utomo dengan judul penelitian yaitu Penerapan Metode *Servqual* untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Nunata Kedaung, Ciputat, Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga Desember 2019 dengan menggunakan pengukuran kualitas pelayanan jasa metode *Servqual*. Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kesenjangan antara jasa yang telah diterima dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan menggunakan kuisisioner 12 atribut pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pada kegiatan pelayanan perbaikan mobil di Bengkel Nunata Kedaung. Didapatkan hasil kualitas pelayanan antara *range* -0,16 sampai dengan 0,29 yang menunjukkan kualitas pelayanan mendekati *ideal* dan tingkat kepuasan nilai 86% menunjukkan bahwa pelanggan telah merasa puas atas jasa pelayanan pada tingkat kualitas yang baik. (Utomo, 2019)

Penelitian kesepuluh yang berhasil diteliti oleh Hilmy Madjid Azizi dengan judul penelitian yaitu Analisis *Servqual* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Buah Candra Dewi. Hasil dari perhitungan dimensi *tangible* (bukti fisik) menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,21, perhitungan dimensi *reliability* (keandalan) menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,76, perhitungan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,68, perhitungan dimensi *assurance* (jaminan) menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,07, dan perhitungan dimensi *empathy* (empati) menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,04. Dari hasil analisis metode *Servqual* cenderung kuat, karena nilai rata-rata persepsi dan harapan memenuhi kriteria yang ditentukan. (Azizi, 2019)

Penelitian kesebelas yang berhasil diteliti oleh Bagas Nova Aldiansyah dengan judul penelitian yaitu Analisa Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan dengan *Service Quality* dan *Zone of Tolerance* (Studi Kasus: Puskesmas Cluwak). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) yang diberikan Puskesmas Cluwak dengan *Servqual* dan pemetaan *Zone*

of Tolerance. Dalam model *Servqual*, persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Sedangkan *ZOT* (*Zone of Tolerance*) adalah daerah di antara *adequated service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Dari hasil identifikasi dan analisa *Servqual* pada *gap 5* yang diperoleh keseluruhan atribut memiliki skor bernilai negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan atau kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Dan berdasarkan hasil nilai analisa pemetaan *Zone of Tolerance* pada 29 atribut, yang masuk ke dalam kategori *ZOT* atau atribut yang masih bisa ditoleransi oleh pelanggan ada 21 atribut, dan ada 8 atribut yang tidak masuk ke dalam kategori *ZOT* yang dilakukan perbaikan sesuai prioritas. (Aldiansyah & Bernadhi, 2020)



Tabel 2.1 Tabel tinjauan pustaka

No.	Nama Peneliti	Judul	Sumber	Metode	Hasil Penelitian
1.	(Kurniawan, 2018)	Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode <i>Service Quality</i> pada PT. OSG Indonesia	Jurnal Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana	<i>Service Quality & QFD</i>	Berdasarkan analisis pengolahan data penelitian ini terdapat 21 atribut kualitas pelayanan yang menjadi harapan dan persepsi pelanggan pada PT. OSG Indonesia dengan pengelompokan 4 atribut <i>tangible</i> , 5 atribut <i>reliabilty</i> , 4 atribut <i>responsiveness</i> dan 4 atribut <i>empathy</i> . Diketahui dari lima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai <i>gap</i> negatif dengan rata-rata <i>gap score</i> terendah adalah <i>reliability</i> sebesar -0,779 sedangkan rata-rata <i>gap score</i> terendah adalah <i>empathy</i> sebesar -0,223. Hasil analisis dari diagram <i>IPA</i> dapat diketahui desain ulang pelayanan yang diharapkan pelanggan, 6 prioritas pengembangan kebutuhan teknis tersebut adalah PT. OSG Indonesia diharapkan melakukan investasi untuk peningkatan fasilitas yang canggih.
2.	(Sabila, 2018)	Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> pada Flarent Salon Yogyakarta.	Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia	<i>Service Quality & Importance Performance Analysis</i>	Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan hasil analisis data kinerja pegawai pada salon tersebut secara keseluruhan memiliki nilai negatif untuk <i>tangible</i> sebesar -0,10, <i>reliabilty</i> sebesar -0,82, <i>responsiveness</i> sebesar -0,36, <i>assurance</i> sebesar -0,36 dan <i>empathy</i> sebesar -0,44. Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai salon belum memenuhi kebutuhan konsumen dan belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.
3.	(Akbar, 2018)	Analisa Kualitas	Jurnal Teknik	<i>Service Quality</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata <i>service quality</i> pada

		Pelayanan terhadap Pelanggan dengan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia	& <i>Importance Performance Analysis</i>	dimensi <i>tangible</i> sebesar 2.967 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.027, dan nilai <i>gap</i> sebesar 1.060. Pada dimensi <i>reliability</i> sebesar 3.576 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.091, dan nilai <i>gap</i> sebesar -0.515. Pada dimensi <i>responsiveness</i> sebesar 3.893 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.036, dan nilai <i>gap</i> sebesar -0.142. Pada dimensi <i>assurance</i> sebesar 3.453 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 4.223, dan nilai <i>gap</i> sebesar -0.770. Pada dimensi <i>empathy</i> sebesar 3.616 untuk persepsi pelanggan, untuk harapan pelanggan sebesar 3.285, dan nilai <i>gap</i> sebesar 0.331. Sedangkan hasil analisis pada <i>Importance Performance Analysis</i> bahwa atribut prioritas utama yang harus diperbaiki yang berada pada kuadran A yaitu, tersedia minuman gratis, ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, tempat ibadah, TV, AC, majalah, dll), ketersediaan lahan parkir yang cukup, kecepatan pengerjaan oleh karyawan, ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal), dan garansi <i>spare part</i> .
4.	(Herniati, 2018)	Analisis Sistem Antrian terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar	Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar	<i>Service Quality</i>	Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 1,63 orang/jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 1,01 orang/jam dan rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 0,04 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq) 0,025 atau 1,5 menit dan tingkat kegunaan sistem (P) 61,98% berarti waktu nasabah untuk

					mendapatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan baik. Struktur model antrian yang digunakan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar yaitu model <i>Single Channel-Multi Phase</i> . Berdasarkan hasil data kualitatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bagian <i>tangible</i> nasabah belum puas, <i>reliability</i> nasabah sudah puas, <i>responsiveness</i> nasabah sudah puas, <i>assurance</i> nasabah sudah puas, dan <i>empathy</i> nasabah sudah puas. Jadi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar sudah berjalan dengan efektif.
5.	(Firman, 2018)	Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat Unissula)	Jurnal Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang	<i>Service Quality & Importance Performance Analysis</i>	Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa aktif sebanyak 89 orang. Dari hasil pengolahan data dengan metode <i>servqual</i> menunjukan hasil yang negatif dengan rata-rata <i>gap servqual</i> sebesar -0.55 menunjukkan kualitas pelayanan perpustakaan belum memuaskan pengguna sementara dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan atau yang harus ditingkatkan kualitas pelayanan diantaranya kelengkapan koleksi buku, jurnal nasional dan internasional maupun referensi lainnya, ketersediaan sarana pendukung misalnya komputer dan wifi untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi lewat internet, koleksi buku yang ada di perpustakaan cukup aktual sesuai dengan program studi yang ada, menyediakan tempat atau loker penitipan tas

					yang nyaman yang dijaga oleh petugas dan penataan koleksi yang rapih dan kemudahan dalam pencarian koleksi.
6.	(Prananda et al., 2019)	Penerapan Metode <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan	Jurnal OPSI Vol 12 No. 1 Juni 2019	<i>Service Quality</i>	Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah Hotel Vidi 2 dengan kapasitas 65 kamar yang berlokasi di Jl. Kaliurang km 5, Sleman Yogyakarta. Dari data keuangan dalam 3 bulan terakhir yaitu pada bulan Juli, Agustus, dan September 2019 terjadi penurunan dengan rata-rata 19%, hal tersebut terjadi akibat beberapa sebab salah satunya karena kualitas pelayanan yang kurang baik di Hotel Vidi 2, sehingga mengakibatkan pelanggan beralih ke pesaing lainnya dan pendapatan hotel menjadi menurun. Hasil penelitian dari setiap dimensi pada <i>SERVQUAL</i> menunjukkan bahwa dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil dengan nilai 0,806, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) dengan nilai sebesar 0,964.
7.	(Afriyuni et al., 2019)	Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode <i>Fuzzy-Servqual</i> pada Kantor Pos Pusat Kota Padang	EcoGen Volume 2, Nomor 1, 5 Maret 2019	<i>Fuzzy-Servqual</i>	Tingkat kepuasan pelanggan masih rendah dibuktikan dengan hasil pengolahan data menggunakan <i>Microsoft Excel</i> dapat menjelaskan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan dalam kuisisioner mempunyai nilai <i>gap</i> yang negatif. Dari 22 atribut kualitas pelayanan yang diuji hanya ada 5 atribut yang mempunyai nilai <i>gap</i> positif. Sementara itu 17 atribut tersebut bernilai negatif dan perlu dilakukan perbaikan pada atribut yang bernilai negatif. Pada perhitungan akhir menghasilkan <i>gap</i> secara keseluruhan bernilai negatif sebesar -0,75, dan dimensi yang memiliki <i>gap</i> paling besar terdapat pada dimensi

					<i>responsiveness</i> (daya tanggap) dengan nilai -1,32. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pos Pusat Kota Padang masih rendah dan kepuasan pelanggan belum tercapai dengan baik.
8.	(Nurdianti & Suhendra, 2019)	Analisis Kepuasan Mahasiswa melalui Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi	Jurnal Siliwangi: Seri Pendidikan Vol.05 No.1, 2019	<i>Service Quality</i>	Pada penelitian ini analisis data secara deskriptif menunjukkan bahwa 5 dimensi <i>Servqual</i> memiliki nilai <i>gap</i> yang berbeda dengan hasil sebagai berikut, nilai dimensi <i>reliability</i> (keandalan) didapatkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,67, nilai dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) didapatkan nilai <i>gap</i> sebesar -2,5, nilai dimensi <i>assurance</i> (jaminan) didapatkan nilai <i>gap</i> sebesar -1,8, nilai dimensi <i>empathy</i> (empati) didapatkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,3, dan nilai dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) didapatkan nilai <i>gap</i> sebesar -4 yang merupakan nilai <i>gap</i> terbesar dari keseluruhan dimensi yang dianalisis.
9.	(Utomo, 2019)	Penerapan Metode <i>Servqual</i> untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Nunata Kedaung, Ciputat, Tangerang Selatan	Jurnal Teknologi Informasi ESIT Vol. XIV No. 01 April 2019	<i>Service Quality</i>	Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga Desember 2019 dengan menggunakan pengukuran kualitas pelayanan jasa metode <i>Servqual</i> . Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kesenjangan antara jasa yang telah diterima dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan menggunakan kuisioner 12 atribut pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pada kegiatan pelayanan perbaikan mobil di Bengkel Nunata Kedaung. Didapatkan hasil kualitas pelayanan antara <i>range</i> -0,16 sampai dengan 0,29 yang menunjukkan kualitas pelayanan mendekati <i>ideal</i> dan tingkat kepuasan nilai 86% menunjukkan bahwa pelanggan telah

					merasa puas atas jasa pelayanan pada tingkat kualitas yang baik.
10.	(Azizi, 2019)	Analisis <i>Servqual</i> Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Buah Candra Dewi	Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember	<i>Service Quality</i>	Hasil dari perhitungan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) menghasilkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,21, perhitungan dimensi <i>reliability</i> (keandalan) menghasilkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,76, perhitungan dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) menghasilkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,68, perhitungan dimensi <i>assurance</i> (jaminan) menghasilkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,07, dan perhitungan dimensi <i>empathy</i> (empati) menghasilkan nilai <i>gap</i> sebesar -0,04. Dari hasil analisis metode <i>Servqual</i> cenderung kuat, karena nilai rata-rata persepsi dan harapan memenuhi kriteria yang ditentukan.
11.	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	Analisa Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan dengan <i>Service Quality</i> dan <i>Zone of Tolerance</i> (Studi Kasus: Puskesmas Cluwak)	Jurnal Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang	<i>Service Quality, Zone of Tolerance</i>	Dari hasil identifikasi dan analisa <i>Servqual</i> pada <i>gap</i> 5 yang diperoleh keseluruhan atribut memiliki skor bernilai negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan kata lain kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Dan berdasarkan hasil nilai analisa pemetaan <i>Zone of Tolerance</i> pada 29 atribut, yang masuk ke dalam kategori <i>ZOT</i> atau atribut yang masih bisa ditoleransi oleh pelanggan ada 21 atribut, dan ada 8 atribut yang tidak masuk ke dalam kategori <i>ZOT</i> yang harus segera dilakukan perbaikan sesuai prioritas.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas Jasa

Jasa merupakan sebuah aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah. Menurut *Kotler*, jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. Definisi lain dari pengertian jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Harmawan & Farida, 2020)

Menurut *Kotler* yang dikutip dari jurnal Wilson menyatakan definisi kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut *Gasperz* yang dikutip dari jurnal Wilson menyatakan kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup memuaskan kebutuhan konsumen. (Wilson, 2009)

Kualitas jasa merupakan aktivitas ekonomi yang memiliki karakteristik dan tidak berwujud fisik dalam pemberian layanan yang tergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dengan maksud tersirat. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan kualitas jasa yang baik sangat berpengaruh dengan cara memahami evaluasi yang diberikan oleh pelanggan. Menurut *Tjiptono* yang dikutip dari jurnal Kara definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (H Kara, 2014)

2.2.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah aktifitas yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh perorangan, kelompok atau sebuah organisasi dalam

suatu pemenuhan kebutuhan. Menurut Moenir dalam jurnal Zikri Wahyudi dikatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. (Wahyudi, 2017)

2.2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman dalam membeli barang atau jasa dari penjual. Penyedia barang atau jasa yang memenuhi harapan pembeli itu sendiri. Harapan ini dibentuk oleh pengalaman pertama membeli suatu barang atau jasa, komentar dari rekan dan informasi dari pemasar dan pesaingnya. de setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan *Richard Oliver* dalam jurnal Triantoro ialah kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. (Triantoro et al., 2017)

2.2.4 Metode Service Quality (SERVQUAL)

Konsumen memiliki rasa kepuasan berdasarkan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan dari konsumen setelah merasakan perbandingan kinerja yang telah didapatkan dengan kinerja yang diharapkan. Menurut Sumarwan dalam jurnal Kurniawan Ageng Pratama, kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Kurniawan, 2018)

Metode *Service Quality (SERVQUAL)* merupakan suatu alat ukur dalam pengukuran kualitas jasa agar dapat menghasilkan tingkat kepuasan konsumen

dengan memperhatikan seberapa jauh antara persepsi dan harapan. Persepsi merupakan suatu penilaian yang dirasakan oleh konsumen setelah mendapatkan pelayanan atau mengonsumsi sebuah produk atau jasa, sedangkan harapan merupakan khayalan serta keyakinan yang diinginkan oleh konsumen sebelum mendapatkan sebuah pelayanan atau mengonsumsi suatu produk jasa yang dapat dijadikan konsumen tersebut sebagai standar atau acuan dalam penilaian. Menurut Parasuraman dalam jurnal Meita Qorina Sabila. *Servqual* ini terdiri atas dua bagian, yaitu (Sabila, 2018) :

1. Harapan yang berisi pertanyaan untuk mengetahui harapan umum dari konsumen atau pelanggan yang berkaitan dengan jasa.
2. Persepsi yang berisi pertanyaan yang sama dengan bagian harapan untuk mengukur penilaian konsumen atau pelanggan terhadap perusahaan yang diteliti. Setiap pertanyaan yang baik pada bagian ekspektasi maupun persepsi diikuti skala yang terdiri dari lima derajat kepentingan, mulai dari angka 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai angka 5 (Sangat Setuju). Responden harus memberikan satu penilaian saja untuk setiap pertanyaan dengan cara memilih satu diantara kelima angka tersebut.

$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Gambar 2.1 Rumus *gap* atau kesenjangan

Dari perhitungan menggunakan rumus *gap* atau kesenjangan didapatkan kemungkinan kesenjangan sebagai berikut:

1. *Gap* Positif
Dikatakan *gap* positif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas pada layanan yang diterimanya.
2. *Gap* Nol

Dikatakan *gap* nol berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

3. *Gap* Negatif

Dikatakan *gap* negatif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

Sementara itu adapun dimensi-dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, misalnya kenyamanan ruang tunggu, teknologi yang dimiliki dan kebersihan kondisi gedung.
2. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan, misalnya kecepatan karyawan dalam pelayanan dan kecepatan penanganan masalah.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan ketepatan para karyawan dalam membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, misalnya ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
4. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam menjaga hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang diberikan dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan, misalnya memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial konsumen dan pelayanan karyawan kepada konsumen dengan sopan dan ramah.
5. *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan, kesopanan dan kepercayaan yang dimiliki para karyawan yang bebas dari bahaya maupun resiko, misalnya karyawan yang profesional dalam bidangnya dan konsumen merasakan rasa aman dalam proses pelayanan.

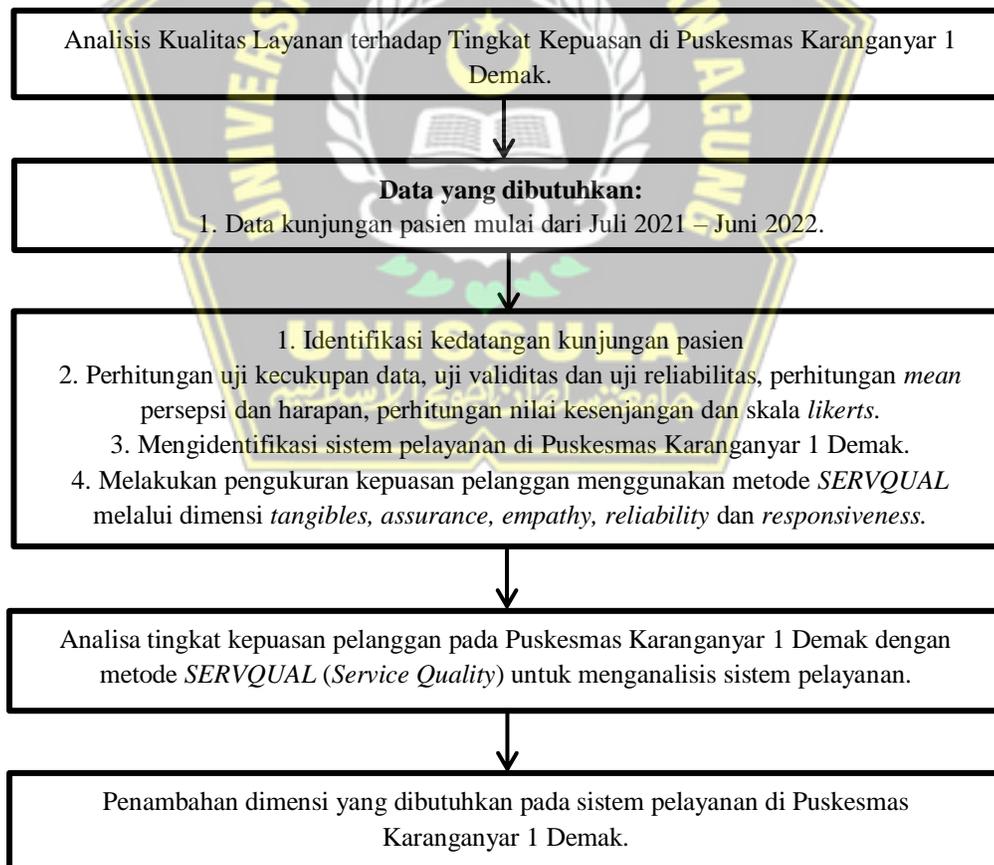
2.3 HIPOTESIS DAN KERANGKA TEORITIS

2.3.1 Hipotesis

Puskesmas Karanganyar 1 Demak merupakan tempat fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat. Analisa ini harus sesuai dengan performa yang memperhatikan dimensi tingkat kepuasan pada pelanggan jasa. Dari uraian tersebut maka dari itu dibutuhkan analisa kepuasan pelanggan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* yang dapat diterapkan untuk membantu mengidentifikasi dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi dimensi *tangible, assurance, reliability, empathy* dan *responsiveness*.

2.3.2 Kerangka Teoritis

Berikut ini merupakan skema dari kerangka berpikir penelitian:



Gambar 2.2 Kerangka Teoritis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian. Adapun data yang kami dapatkan berupa data primer yang berhasil didapatkan dari wawancara dan penyebaran kuisisioner, sedangkan data sekunder yang didapatkan adalah data kunjungan pada bulan Juli 2021 – Juni 2022 di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

3.1.1 Pengambilan Data

Penelitian dilakukan di Puskesmas Karanganyar 1 Demak yang berlokasi di Jalan Raya Demak – Kudus km.19, Kecamatan Demak, Kabupaten Demak.

3.1.2 Penyusunan Kuisisioner

Pada penelitian ini kuisisioner yang digunakan menggunakan atribut yang diukur berdasarkan hasil wawancara kepada pasien dan pihak internal Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

3.1.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah wilayah yang akan diteliti oleh peneliti. Sedangkan sampel adalah bagian kehidupan di dalam populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Puskesmas Karanganyar 1 Demak dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

3.1.4 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probably sampling* menggunakan metode *quota sampling*. *Quota sampling* merupakan teknik pengambilan sampel penelitian dengan cara menetapkan jumlah sebagai target yang digunakan dalam penelitian.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Merupakan data yang diambil secara langsung, kegiatan tersebut diperoleh melalui kegiatan pengamatan secara langsung di Puskesmas Karangnayar 1 Demak. Tujuan dari penelitian lapangan ini agar mendapatkan data yang riil. Adapun data yang diperoleh berdasarkan:

a. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian langsung dengan objek penelitian pengunjung di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melemparkan pertanyaan dan dijawab oleh objek penelitian. Objek penelitian pada wawancara ini adalah pengunjung Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

c. Kuisisioner

Kuisisioner pada penelitian ini berguna sebagai sarana evaluasi pelayanan yang sudah berjalan dan dapat mengetahui harapan pelanggan terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Dalam kuisisioner yang digunakan terdapat 5 atribut yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap).

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diambil secara tidak langsung yang telah diolah oleh perusahaan, yaitu rekap data kunjungan pada bulan Juli 2021 hingga bulan Juni 2022 di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

3.2.1 Kuisisioner

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup, dimana kuisisioner terbuka dapat dijawab dengan jawaban bebas sesuai keinginan responden. Sedangkan kuisisioner tertutup merupakan kuisisioner lanjutan dari kuisisioner terbuka dimana responden hanya dapat memberi jawaban dengan jawaban tertentu yang telah disediakan dalam kuisisioner tersebut. Penyusunan kuisisioner tertutup dapat dilakukan setelah mengetahui hasil dari kuisisioner terbuka pada proses identifikasi atribut kepada pasien Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Dan skala penilaian pada kuisisioner ini menggunakan skala *Likerts* dari 1 hingga 5. Kuisisioner utama yaitu kuisisioner penilaian *Service Quality (Servqual)* berisi mengenai pertanyaan pelayanan yang diharapkan atau ekspektasi dan persepsi pelayanan yang diterima oleh pasien di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Penilaian yang digunakan dalam kuisisioner ini adalah skala *Likerts* yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Kuisisioner

Skala	Harapan	Kinerja
1	Tidak Mengharapkan	Tidak Puas
2	Kurang Mengharapkan	Kurang Puas
3	Cukup Mengharapkan	Cukup Puas
4	Mengharapkan	Puas
5	Sangat Mengharapkan	Sangat Puas

3.3 Pengujian Hipotesa

Pengumpulan fakta-fakta yang berhubungan dengan hipotesis yang diajukan untuk menunjukkan bahwa terdapat fakta-fakta yang dapat mendukung hipotesis tersebut atau tidak.

3.4 Metode Analisis

Metode analisis merupakan tahapan penelitian dengan mengelola data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab permasalahan yang ada. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas dan uji reliabilitas

Pengukuran yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk membuktikan apakah data yang digunakan tersebut valid atau tidak, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan karena jawaban yang diharapkan dari kuisioner *service quality* tersebut bersifat kuantitatif. Pada penelitian ini, perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan *software IBM SPSS 25 for windows*.

2. Nilai *Service Quality*

Perhitungan kepuasan jasa dilakukan berdasarkan alat ukur *service quality* dengan menggunakan *gap* (kesenjangan) 5 yaitu kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi. Nilai kepuasan jasa dapat diambil dari hasil penyebaran kuisioner kepada pelanggan. Adapun langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan yaitu dengan cara menghitung jawaban responden berdasarkan atribut dari setiap dimensi dengan melakukan pengolahan ke dalam *Microsoft Excel 106*, maka secara otomatis akan didapatkan rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja pada pelayanan. Setelah dilakukan pengolahan data tersebut dapat dilanjutkan pencarian *gap* rata-rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika nilai *service quality* yang dihasilkan adalah 0 maka pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Jika nilai *service quality* yang dihasilkan adalah negatif (-) maka pelayanan belum sesuai dari yang diharapkan oleh pasien. Jika nilai *service quality* yang dihasilkan adalah positif (+) maka pelayanan sudah memuaskan dari yang diharapkan oleh pasien.

3.5 Pembahasan

Pembahasan dari penelitian ini dibuat efisien dan efektif berdasarkan perumusan masalah. Berdasarkan kerangka tulisan yang ada kemudian data dapat dikumpulkan, disarikan, disusun dan diolah serta dapat ditafsirkan. Hasil penafsiran data kemudian dapat dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan. Hasil analisis dapat berupa gagasan baru untuk memecahkan permasalahan yang ditemukan dalam literatur. Pembahasan pada penelitian ini meliputi analisis pengaruh kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

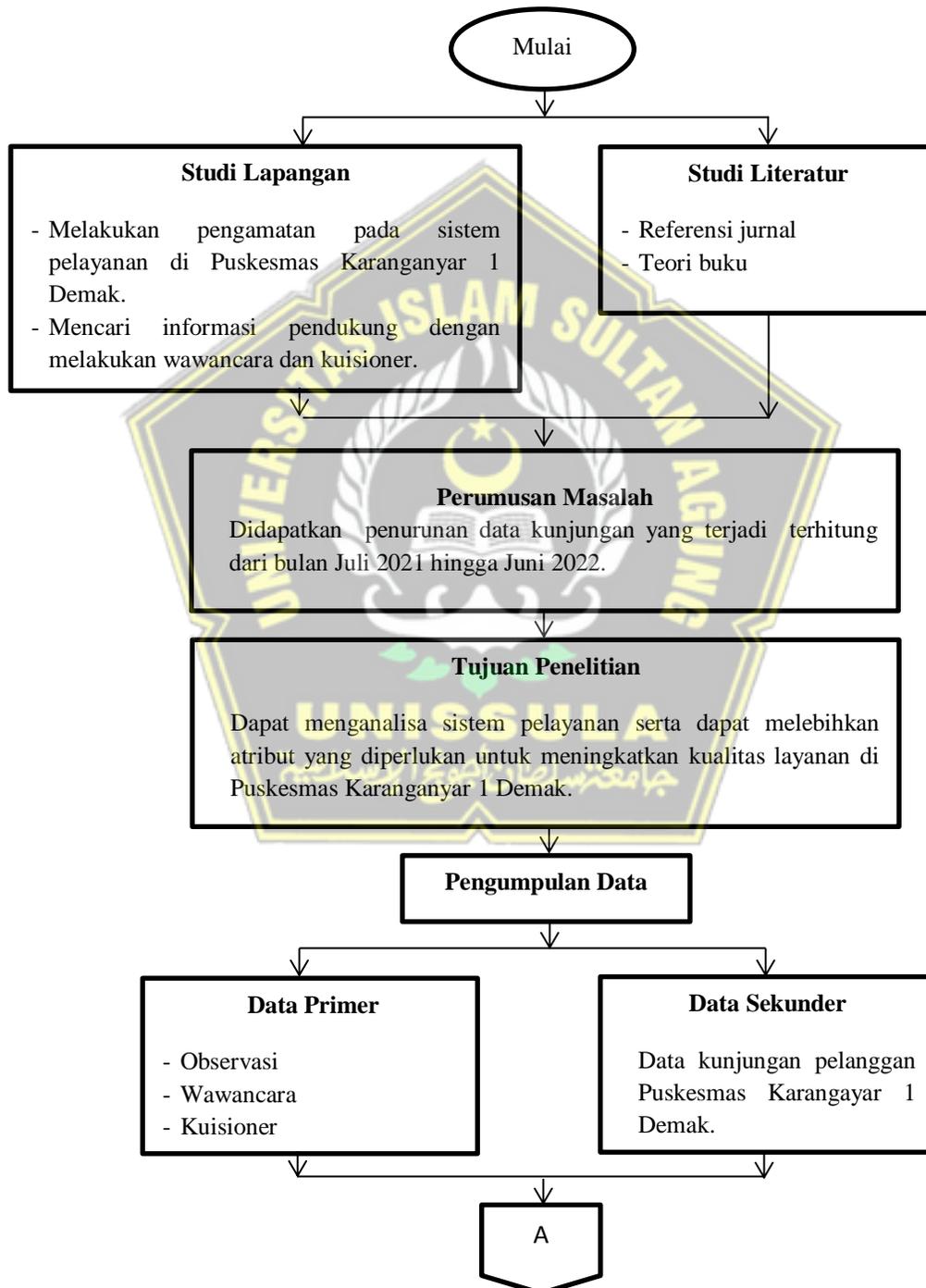
3.6 Penarikan Kesimpulan

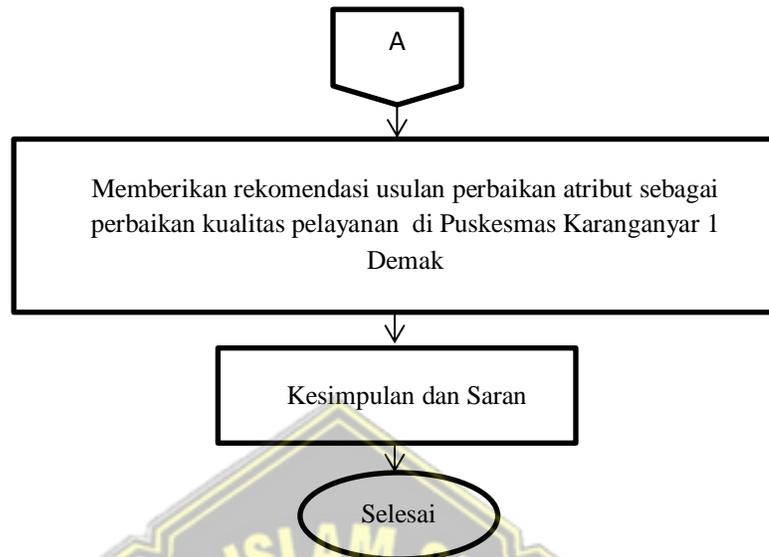
Pada tahap ini dapat dilakukan penarikan kesimpulan yaitu memberi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis yang akan mendapatkan kesimpulan serta memberikan saran dari penelitian yang ada.



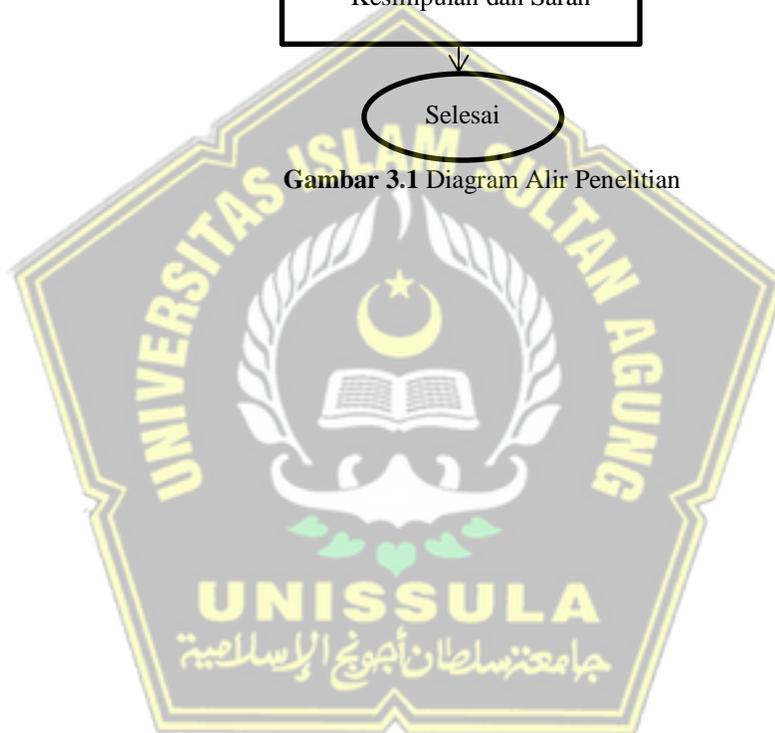
3.7 Diagram Alir

Metode penelitian merupakan gambaran langkah – langkah dalam pencarian masalah, penentuan solusi dan pemecahan dari masalah. Langkah-langkah yang akan ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data merupakan hal yang sangat berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan untuk mendukung peneliti dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari pengisian kuisioner oleh responden Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Dan data sekunder diperoleh dari Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

4.1.1 Data Umum Organisasi

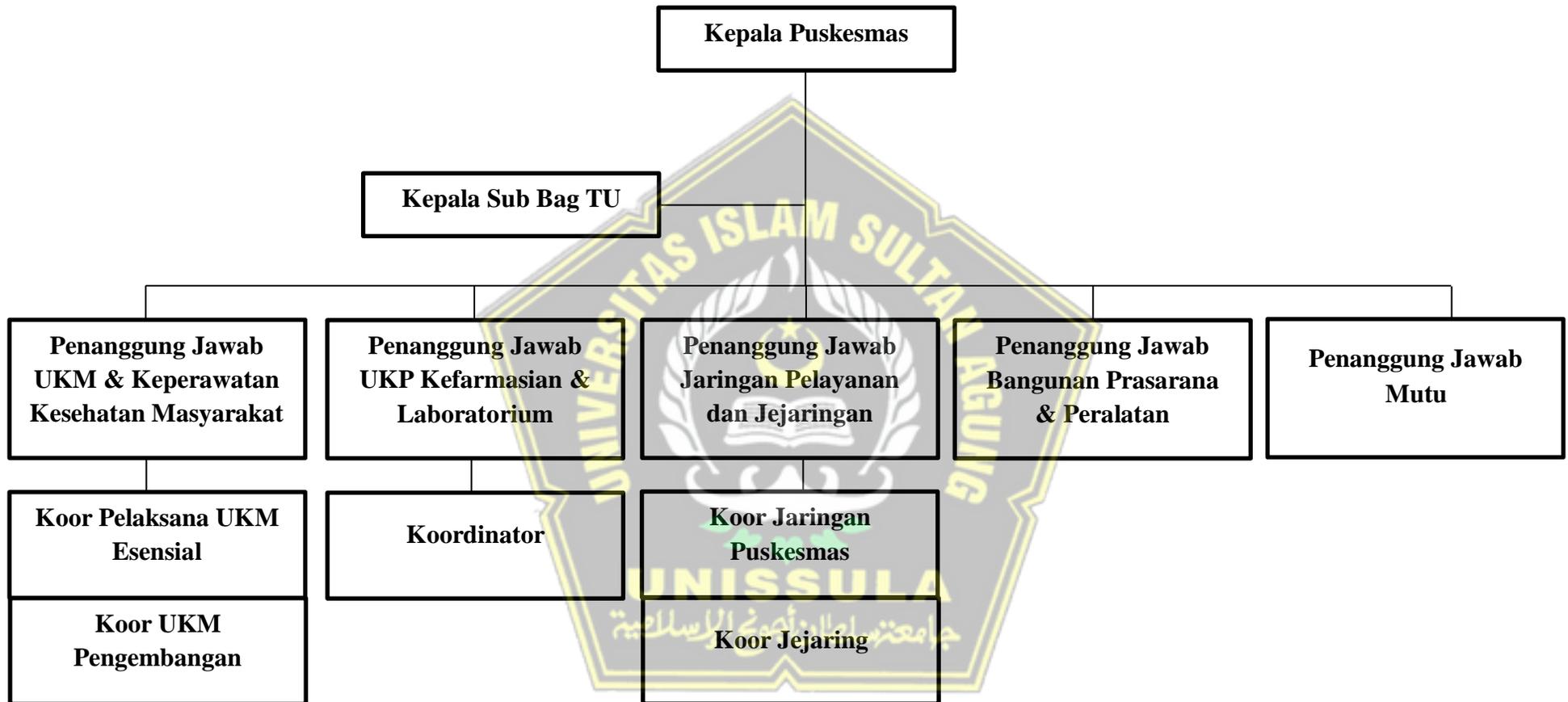
Puskesmas Karanganyar 1 Demak merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Demak yang merupakan pelaksana pemerintah daerah Kabupaten Demak di bidang kesehatan.

4.1.2 Visi, Misi dan Motto Puskesmas Karanganyar 1 Demak

Adapun visi, misi dan motto yang dimiliki oleh Puskesmas Karanganyar 1 Demak sebagai berikut:

1. Visi : Terciptanya masyarakat Karanganyar sehat.
2. Misi :
 - a. Memberdayakan masyarakat di bidang kesehatan di wilayah Puskesmas Karanganyar 1 Demak.
 - b. Mengupayakan pembangunan berwawasan kesehatan.
 - c. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pola hidup bersih dan sehat.
 - d. Memberikan pelayanan prima di bidang kesehatan.
 - e. Menjalani kerja sama dengan lintas sektoral.
3. Motto : Kepuasan Anda adalah kebahagiaan kami.

4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Karanganyar 1 Demak



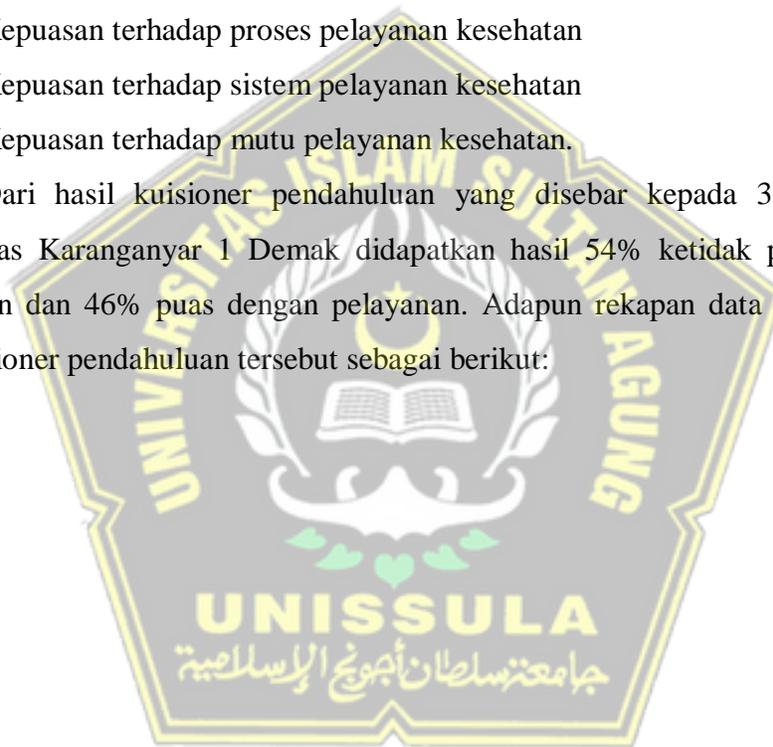
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi Puskesmas Karanganyar 1 Demak

4.1.4 Penyusunan Atribut Kuisisioner

Dalam penyusunan atribut kuisisioner ini berdasarkan hasil dari diskusi dengan pihak internal didapatkan kuisisioner pendahuluan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan yang ada di Puskesmas Karanganyar 1 Demak menurut jurnal (Aldiansyah & Bernadhi, 2020) ada beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan
2. Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan
3. Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan
4. Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Dari hasil kuisisioner pendahuluan yang disebar kepada 30 orang pasien Puskesmas Karanganyar 1 Demak didapatkan hasil 54% ketidak puasan terhadap pelayanan dan 46% puas dengan pelayanan. Adapun rekapan data yang dihasilkan dari kuisisioner pendahuluan tersebut sebagai berikut:



Tabel 4.1 Hasil kuisisioner pendahuluan

Responden	Proses				Sistem			Mutu		Akses		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Responden 1	TP	P	TP	P	TP	P	P	P	TP	P	TP	P
Responden 2	TP	TP	TP	TP	TP	P	P	P	P	P	P	TP
Responden 3	P	P	P	TP	P	P	P	P	P	P	P	TP
Responden 4	TP	P	TP	P	TP	P	P	P	P	TP	TP	P
Responden 5	TP	P	TP	P	TP	TP	P	TP	P	P	P	TP
Responden 6	P	TP	P	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP	TP
Responden 7	TP	P	TP	P	P	P	TP	P	P	P	TP	P
Responden 8	TP	P	TP	TP	TP	TP	P	P	TP	TP	P	P
Responden 9	P	TP	P	TP	P	P	P	P	TP	TP	P	TP
Responden 10	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	TP
Responden 11	P	TP	TP	P	P	TP	TP	TP	P	P	TP	P
Responden 12	TP	P	P	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	P	TP
Responden 13	TP	TP	TP	TP	TP	TP	P	P	TP	P	TP	TP
Responden 14	P	P	TP	TP	P	P	TP	TP	TP	TP	TP	P
Responden 15	P	TP	TP	P	P	TP	TP	P	P	TP	P	TP
Responden 16	TP	P	P	TP	TP	P	TP	TP	TP	TP	TP	P
Responden 17	P	P	TP	TP	P	TP	P	P	TP	P	P	TP
Responden 18	TP	TP	P	P	TP	P	P	TP	P	TP	P	TP
Responden 19	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	P	P	P	TP	TP
Responden 20	TP	TP	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	P	P	P
Responden 21	P	P	TP	TP	TP	P	TP	TP	TP	TP	P	TP
Responden 22	TP	TP	P	P	TP	TP	TP	P	P	P	TP	P

Responden 23	P	P	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP	TP	P
Responden 24	TP	P	TP	P	TP	P	TP	TP	P	P	TP	TP
Responden 25	P	TP	P	TP	TP	TP	TP	TP	P	TP	TP	P
Responden 26	P	P	TP	P	P	TP	TP	P	TP	TP	P	P
Responden 27	TP	TP	P	TP	P	TP	TP	TP	TP	P	TP	TP
Responden 28	P	TP	P	TP	TP	P	TP	P	P	P	P	P
Responden 29	TP	TP	TP	P	TP	TP	P	TP	TP	TP	TP	P
Responden 30	TP	P	P	TP	P	P	TP	P	P	TP	TP	TP
Jumlah TP	16	15	17	18	17	16	17	14	15	16	17	16
Jumlah P	14	15	13	12	13	14	13	16	15	14	13	14



Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk mengetahui keluhan atau kekurangan apa saja yang dirasakan oleh pasien dalam menggunakan jasa di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Rekap hasil wawancara pasien dan hasil diskusi dengan pihak internal pelayan jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien Puskesmas Karanganyar 1 Demak didapatkan 18 atribut pertanyaan dan 8 referensi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan didapatkan total pertanyaan berjumlah 26 pertanyaan. Untuk menentukan daftar pertanyaan dalam penelitian maka digunakan pendekatan dimensi kualitas layanan. Adapun atribut pada kuisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Variabel penelitian *reliability*

Dimensi	Atribut pertanyaan	Sumber	Kode
<i>Reliability</i> (keandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan, misalnya kecepatan karyawan dalam pelayanan dan kecepatan penanganan masalah.	Sistem antrean teratur dan efektif	Wawancara	REL1
	Pendaftaran pelayanan kesehatan cukup mudah	Wawancara	REL2
	Prosedur pelayanan teratur dan kondusif	Wawancara	REL3
	Tenaga kesehatan (dokter /perawat/bidan) ramah dan peduli kepada pasien	Wawancara	REL4
	Keahlian tenaga kesehatan dalam melayani pasien	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	REL5

Tabel 4.3 Variabel penelitian *assurance*

Dimensi	Atribut pertanyaan	Sumber	Kode
<i>Assurance</i> (jaminan) meliputi kemampuan, kesopanan dan kepercayaan yang dimiliki para karyawan yang bebas dari bahaya maupun resiko, misalnya karyawan yang profesional dalam bidangnya dan konsumen merasakan rasa aman dalam proses pelayanan.	Tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah	Wawancara	AS6
	Kebersihan lingkungan kesehatan bersih dan terjaga	Wawancara	AS7
	Waktu pelayanan apotek dalam menyediakan cukup cepat	Wawancara	AS8
	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	AS9
	Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri pasien	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	AS10

Tabel 4.4 Variabel penelitian *tangible*

Dimensi	Atribut pertanyaan	Sumber	Kode
<i>Tangible</i> (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, misalnya kenyamanan ruang tunggu, teknologi yang dimiliki dan kebersihan kondisi gedung.	Persediaan obat pada apotek yang lengkap	Wawancara	TAN11
	Informasi digital dan papan informasi mengenai kegiatan pelayanan lengkap dan informatif	Wawancara	TAN12
	Ruang tunggu yang luas dan nyaman	Wawancara	TAN13
	Tersedia lahan parkir yang luas	Wawancara	TAN14
	Fasilitas kesehatan lengkap dan terawat	Wawancara	TAN15
	Ruang pemeriksaan yang nyaman dan aman	Wawancara	TAN16
	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk pasien	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	TAN17

Tabel 4.5 Variabel penelitian *responsiveness*

Dimensi	Atribut pertanyaan	Sumber	Kode
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) merupakan ketepatan para karyawan dalam membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap, misalnya ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.	Waktu pemeriksaan yang cukup sesuai kebutuhan pasien	Wawancara	RES18
	Petugas administrasi melayani dengan cepat dan tanggap	Wawancara	RES19
	Tenaga kesehatan sangat responsif dan tanggap kepada pasien	Wawancara	RES20
	Pusat pengaduan atau <i>customer service</i> yang selalu siap melayani dan dapat dihubungi melalui pengaduan atau via telepon	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	RES21
	Petugas apotek memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	(Aldiansyah & Bernadhi, 2020)	RES22

Tabel 4.6 Variabel penelitian *empathy*

Dimensi	Atribut pertanyaan	Sumber	Kode
<i>Empathy</i> (empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang diberikan dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan, misalnya memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial.	Pihak puskesmas menyediakan kotak saran	Wawancara	EMP23
	Petugas memberikan perhatian dan menawarkan bantuan apabila pasien mengalami kesusahan	Wawancara	EMP24
	Tenaga medis memberikan saran mengenai kesehatan kepada pasien	(Akbar, 2018)	EMP25
	Pihak puskesmas bersedia menerima kritik dan saran	(Akbar, 2018)	EMP26

4.1.5 Penentuan Sampel

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*

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

Dengan keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error yang digunakan

Dalam rumus Slovin adapun ketentuan sebagai berikut:

nilai $\alpha = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

nilai $\alpha = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi untuk penelitian pada Puskesmas Karanganyar 1 Demak diambil dari data pasien yang berkunjung pada bulan Juli 2021 hingga Juni 2022 sebanyak 7.876 pasien (orang), sehingga pada penelitian ini menggunakan persentase kelonggaran sebesar 0,1 (10%) dari hasil perhitungan dapat pembulatan agar dapat sesuai. Bila rumus diaplikasikan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7876}{1+7876(0,1)^2} = \frac{7876}{79,76} = 98,74 = 99$$

Dari perhitungan sampel diatas, maka jumlah responden yang akan diambil adalah sebanyak 99 responden.

4.1.6 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik responden yang diperlukan adalah pasien aktif yang berobat di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Peneliti menyebarkan kuisisioner kepada 99 responden pasien yang menggunakan jasa di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada saat jam kerja pukul 07.00 – 12.00 WIB di Puskesmas Karanganyar 1 Demak dengan hasil 99 responden yang memiliki karakteristik seperti jenis kelamin dan usia sebagai berikut:

4.1.6.1 Jenis Kelamin

Data di bawah merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin, dengan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak pasien (orang) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak pasien (orang).

Tabel 4.7 Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	37
Perempuan	62
Total	99

4.1.6.2 Usia

Dari data yang didapatkan dapat dilihat bahwa usia responden pada umumnya berumur sebanyak responden.

Tabel 4.8 Usia responden

Usia (tahun)	Jumlah
17-35	67
36-60	32
Total	99

4.1.6.3 Data Kuisisioner

Data kuisisioner merupakan rekapan data dari hasil kuisisioner yang telah disebar dan diisi oleh 99 responden dimasukkan ke dalam tabel 4.9 dan tabel 4.10 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Data rekapan hasil kuisioner tingkat kinerja

No.	Reliability (REL)					ASSURANCE (ASS)					TANGIBLE (TAN)							RESPONSIVENESS (RES)						EMPATHY (EMP)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4			
2	4	2	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5			
3	4	5	2	5	3	4	2	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4			
4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4			
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5			
6	5	5	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5			
7	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4			
8	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4			
9	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	2	5	3	5	5	4	4			
10	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	5	5	5			
11	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	3	4	3	3	4	2	5	4	5	4	5	3	2			
12	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4			
13	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5			
14	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	5	2		
15	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3			
16	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	2	4	3	5	5	5	3	5	5	4			
17	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4			
18	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4			
19	5	4	4	4	5	2	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5			
20	5	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	5	5			
21	5	4	3	4	5	5	2	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4			
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	4	4	3	3	4	5	5	4	5			
23	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	3			
24	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4			
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5			
26	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4			
27	4	3	4	4	3	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4			

28	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	
29	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	
30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	3	2	3	4	2	5	5	
31	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	
32	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	
33	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	
34	4	5	4	2	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	
35	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
36	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	
37	4	3	4	4	5	5	3	2	4	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
38	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2	5	4	
41	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	
42	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	2	4	5	5	
43	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	
44	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
45	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	
46	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
47	5	5	2	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	
48	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	5	
49	4	3	4	2	3	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
50	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	5	3	2
53	4	4	3	3	2	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	
54	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
55	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	
56	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
57	2	4	2	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	5	3	2	5	5	4	3	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	2	5	4	

59	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	
60	5	4	2	5	3	5	5	4	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5
61	4	5	3	5	4	4	5	5	3	2	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	
62	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
63	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	
64	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	
65	4	5	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	
66	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	2	
67	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
68	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	
69	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	
70	4	2	2	5	5	3	4	4	5	3	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
71	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	2	4	5	5	
73	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	3	3	4	3	5	2	4	5	5	4	3	
74	4	3	4	4	2	5	5	3	5	3	2	5	3	5	5	4	2	4	2	4	4	3	4	5	5	4	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	
77	5	4	3	5	4	3	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	
78	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	5	4	5	3	4	5	
79	5	3	5	3	5	2	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	5	
80	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
81	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	5	2	4	5	5	3	5	
82	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	
83	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	2	
84	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	2	5	3	4	5	3	4	4	5	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	5	5	4	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	2	5	3	5	4	
87	4	5	4	2	4	4	3	4	4	2	3	5	3	3	4	4	3	3	2	4	5	5	5	4	4	5	
88	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
89	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	

90	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
91	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
92	4	5	4	2	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	2	4	5	2	4	2	5	2	4	5	5	3	4	5	3	5
95	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	2	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4
96	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5
97	4	3	4	3	4	4	2	5	5	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	3
98	5	4	2	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4
99	5	3	3	4	2	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
Total skor kinerja	417	412	390	404	403	414	408	415	408	402	404	417	402	391	417	406	402	411	407	413	412	405	407	403	424	416
Rata-rata	4.21	4.16	3.94	4.08	4.07	4.18	4.12	4.19	4.12	4.06	4.08	4.21	4.06	3.95	4.21	4.10	4.06	4.15	4.11	4.17	4.16	4.09	4.11	4.07	4.28	4.20



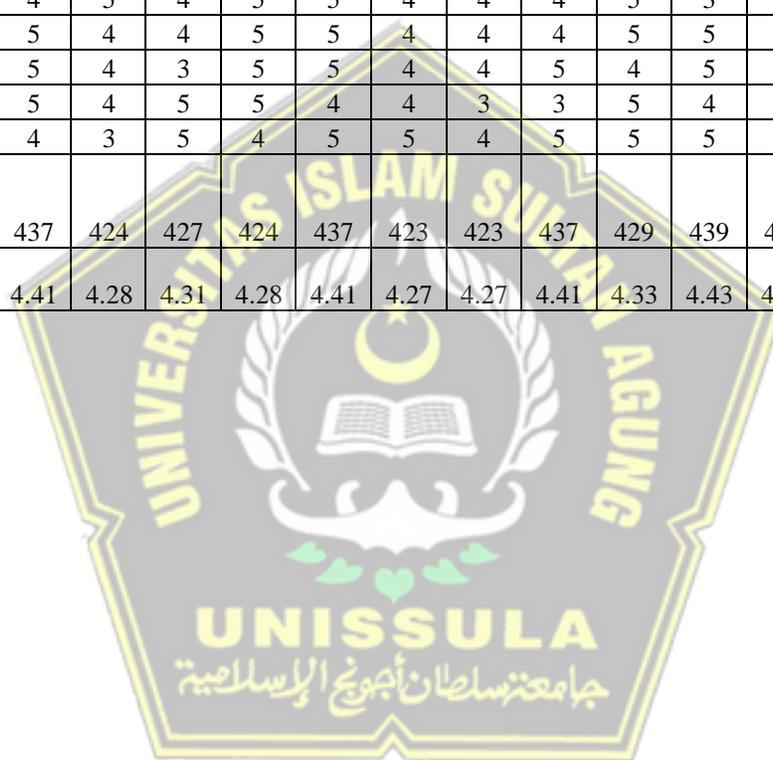
Tabel 4.10 Data rekapan hasil kuisioner tingkat harapan

No.	<i>Reliability (REL)</i>					<i>ASSURANCE (ASS)</i>					<i>TANGIBLE (TAN)</i>							<i>RESPONSIVENESS (RES)</i>					<i>EMPATHY (EMP)</i>			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	
2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5
6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5
7	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4
8	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
10	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
11	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
12	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4
14	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4
15	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5
16	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
17	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
18	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5
19	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
20	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5
21	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
22	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4
23	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
24	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
26	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
27	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5

28	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
29	3	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	
30	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
31	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	
32	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
33	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	
34	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	
36	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
37	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
38	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
39	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	
40	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	5	5	5	
41	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	
42	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	
43	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
44	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
46	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	
47	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
48	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	
49	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	
50	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
51	5	4	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	
52	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
53	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	
54	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
55	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
56	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	
57	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	2	4	5	5	
58	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	

59	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	
60	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	
61	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	3	5	5	3	5	4	3	4	
62	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
63	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	
64	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
65	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	
66	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
68	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	2	4	5	
69	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
70	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	
71	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	
72	5	3	5	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	
73	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	
74	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	
75	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
76	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	
77	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
78	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	
79	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	
81	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
82	5	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
83	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
84	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3
85	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	
86	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	
87	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
88	5	5	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	
89	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	

90	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4
91	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3
92	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5
93	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3
94	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
95	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	2	5
96	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
97	5	5	4	5	5	2	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4
98	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5
99	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
Total Skor Harapan	431	420	433	426	429	429	432	437	424	427	424	437	423	423	437	429	439	428	431	436	424	435	431	426	438	443
Rata-rata	4.35	4.24	4.37	4.30	4.33	4.33	4.36	4.41	4.28	4.31	4.28	4.41	4.27	4.27	4.41	4.33	4.43	4.32	4.35	4.40	4.28	4.39	4.35	4.30	4.42	4.47



4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data diuraikan menjadi dua tahap yaitu pengujian data dan perhitungan skor *Servqual*.

4.2.1 Pengujian Data

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat ukur yang valid atau tidak pada data kuisioner. Uji validitas diperlukan untuk memastikan bahwa jawaban pada data kuisioner dapat digunakan.

a. Menentukan hipotesis

H_0 = skor item tidak berkorelasi positif dengan skor total

H_1 = skor item berkorelasi positif dengan skor total

b. Menentukan nilai r tabel

Untuk mencari nilai r tabel, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus $df = n - 2$ (Sugiyono:2016). Dari nilai tabel, $df = \text{jumlah responden} - 2$, dalam penelitian ini $df = 99 - 2 = 97$. Dan tingkat signifikansi 0.05, maka didapatkan nilai r tabel sebesar 0,197.

c. Mencari nilai r hitung

Nilai dari r hitung, didapatkan dari pengolahan data menggunakan *Software IBM SPSS Statistic 25*. Nilai r hitung dapat dilihat dari hasil *output software SPSS 25* pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. (*Output hasil software terlampir*).

d. Dasar pengambilan keputusan, yaitu :

Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka dapat dinyatakan butir pernyataan Valid.

Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka dapat dinyatakan butir pernyataan Tidak Valid

1. Uji Validitas Tingkat Kinerja

Tabel 4.11 Uji validitas tingkat kinerja

No.	Atribut	R hitung	R tabel	Keterangan
1	REL1	0,532	0,197	valid
2	REL2	0,394	0,197	valid
3	REL3	0,348	0,197	valid
4	REL4	0,409	0,197	valid
5	REL5	0,395	0,197	valid
6	AS6	0,422	0,197	valid
7	AS7	0,401	0,197	valid
8	AS8	0,481	0,197	valid
9	AS9	0,344	0,197	valid
10	AS10	0,437	0,197	valid
11	TAN11	0,409	0,197	valid
12	TAN12	0,350	0,197	valid
13	TAN13	0,407	0,197	valid
14	TAN14	0,415	0,197	valid
15	TAN15	0,555	0,197	valid
16	TAN16	0,493	0,197	valid
17	TAN17	0,485	0,197	valid
18	RES18	0,471	0,197	valid
19	RES19	0,418	0,197	valid
20	RES20	0,349	0,197	valid
21	RES21	0,360	0,197	valid
22	RES22	0,360	0,197	valid
23	EMP23	0,376	0,197	valid
24	EMP24	0,429	0,197	valid
25	EMP25	0,554	0,197	valid
26	EMP26	0,365	0,197	valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas data tingkat kinerja pasien memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pertanyaan dalam kuisioner valid.

2. Uji Validitas Tingkat Harapan

Tabel 4.12 Uji validitas tingkat harapan

No.	Atribut	R hitung	R tabel	Keterangan
1	REL1	0,442	0,197	valid
2	REL2	0,424	0,197	valid
3	REL3	0,529	0,197	valid
4	REL4	0,308	0,197	valid
5	REL5	0,365	0,197	valid
6	AS6	0,349	0,197	valid
7	AS7	0,380	0,197	valid
8	AS8	0,325	0,197	valid
9	AS9	0,361	0,197	valid
10	AS10	0,429	0,197	valid
11	TAN11	0,459	0,197	valid
12	TAN12	0,531	0,197	valid
13	TAN13	0,456	0,197	valid
14	TAN14	0,408	0,197	valid
15	TAN15	0,409	0,197	valid
16	TAN16	0,428	0,197	valid
17	TAN17	0,329	0,197	valid
18	RES18	0,428	0,197	valid
19	RES19	0,435	0,197	valid
20	RES20	0,529	0,197	valid
21	RES21	0,417	0,197	valid
22	RES22	0,344	0,197	valid
23	EMP23	0,308	0,197	valid
24	EMP24	0,418	0,197	valid
25	EMP25	0,435	0,197	valid
26	EMP26	0,406	0,197	valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas data tingkat harapan pasien memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pertanyaan dalam kuisioner valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang akan digunakan dalam penelitian ini akan memberikan hasil yang sama meskipun di ulang-ulang. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*, jika nilai korelasi $> 0,6$ maka instrument tersebut diyakini reliable. Nilai korelasi *output SPSS* dari tingkat kinerja dan tingkat harapan dapat dilihat dari *reliability statistic* pada kolom *cronbach's alpha* pada tabel berikut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Menggunakan *IBM SPSS Statistic 25*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0.869	26

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Menggunakan *IBM SPSS Statistic 25*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0.863	26

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa hasil uji reliabilitas untuk tingkat kinerja dan tingkat harapan memiliki hasil pengujian sebesar 0.869 dan 0.863 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut reliable.

4.2.2 Penilaian tingkat rata-rata kuisioner

Pada penelitian ini dilakukan penilaian rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan untuk mencari nilai *gap* pada pengolahan *Servqual* untuk setiap atribut.

4.2.2.1 Penilaian tingkat kinerja dan harapan

Penilaian tingkat rata-rata kinerja dan tingkat rata-rata harapan dapat dilihat dari rekapan hasil kuisioner dengan jumlah responden 99 orang dapat dilihat pada halaman lampiran.

Tabel 4.15 Penilaian rata-rata tingkat kinerja

No.	Atribut Pertanyaan	Kode	Rata-rata kinerja	Rata-rata harapan
1.	Sistem antrean teratur dan efektif	REL1	4.21	4.35
2.	Pendaftaran pelayanan kesehatan cukup mudah	REL2	4.16	4.24
3.	Prosedur pelayanan teratur dan kondusif	REL3	3.94	4.37
4.	Tenaga kesehan (dokter /perawat/bidan) ramah dan peduli kepada pasien	REL4	4.08	4.30
5.	Keahlian tenaga kesehatan dalam melayani pasien	REL5	4.07	4.33
6.	Tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah	AS6	4.18	4.33
7.	Kebersihan lingkungan kesehatan bersih dan terjaga	AS7	4.12	4.36
8.	Waktu pelayanan apotek dalam menyediakan cukup cepat	AS8	4.19	4.41
9.	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik	AS9	4.12	4.28
10.	Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri pasien	AS10	4.06	4.31
11.	Persediaan obat pada apotek yang lengkap	TAN11	4.08	4.28
12.	Informasi digital dan papan informasi mengenai kegiatan pelayanan lengkap dan informatif	TAN12	4.21	4.41
13.	Ruang tunggu yang luas dan nyaman	TAN13	4.06	4.27
14.	Tersedia lahan parkir yang luas	TAN14	3.95	4.27
15.	Fasilitas kesehatan lengkap dan terawat	TAN15	4.21	4.41
16.	Ruang pemeriksaan yang nyaman dan aman	TAN16	4.10	4.33
17.	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk pasien	TAN17	4.06	4.43
18.	Waktu pemeriksaan yang cukup sesuai kebutuhan pasien	RES18	4.15	4.32
19.	Petugas administrasi melayani dengan cepat dan tanggap	RES19	4.11	4.35
20.	Tenaga kesehatan sangat responsif dan tanggap kepada pasien	RES20	4.17	4.40
21.	Pusat pengaduan atau <i>customer service</i> yang selalu siap melayani dan dapat dihubungi melalui pengaduan atau via telepon	RES21	4.16	4.28
22.	Petugas apotek memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	RES22	4.09	4.39
23.	Pihak puskesmas menyediakan kotak saran	EMP23	4.11	4.35
24.	Petugas memberikan perhatian dan menawarkan bantuan apabila pasien mengalami kesusahan	EMP24	4.07	4.30
25.	Tenaga medis memeberikan saran mengenai kesehatan kepada pasien	EMP25	4.28	4.42

26.	Pihak puskesmas bersedia menerima kritik dan saran	EMP26	4.20	4.47
-----	--	-------	------	------

4.2.3 Pengolahan Gap Servqual

Perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan dari setiap atribut pertanyaan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Sebagai contoh pada atribut no 1:

$$S = (P - E)$$

$$S = (4,21 - 4,35)$$

$$S = - 0,14.$$

Dari hasil perhitungan skor menggunakan rumus tersebut didapatkan *gap* Servqual yang diinginkan. Adapun hasil perhitungan *gap* Servqual pada tabel di bawah ini

Tabel 4.16 Pengolahan *gap* service quality

No.	Kode	Atribut Pertanyaan	Rata-rata kinerja	Rata-rata harapan	GAP
1.	REL1	Sistem antrean teratur dan efektif	4.21	4.35	-0.14
2.	REL2	Pendaftaran pelayanan kesehatan cukup mudah	4.16	4.24	-0.08
3.	REL3	Prosedur pelayanan teratur dan kondusif	3.94	4.37	-0.43
4.	REL4	Tenaga kesehan (dokter /perawat/bidan) ramah dan peduli kepada pasien	4.08	4.3	-0.22
5.	REL5	Keahlian tenaga kesehatan dalam melayani pasien	4.07	4.33	-0.26
Skor rata-rata dimensi reliability					-0.226
6.	AS6	Tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah	4.18	4.33	-0.15
7.	AS7	Kebersihan lingkungan kesehatan bersih dan terjaga	4.12	4.36	-0.24
8.	AS8	Waktu pelayanan apotek dalam menyediakan cukup cepat	4.19	4.41	-0.22
9.	AS9	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik	4.12	4.28	-0.16
10.	AS10	Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri pasien	4.06	4.31	-0.25
Skor rata-rata dimensi assurance					-0.204

11.	TAN11	Persediaan obat pada apotek yang lengkap	4.08	4.28	-0.2
12.	TAN12	Informasi digital dan papan informasi mengenai kegiatan pelayanan lengkap dan informatif	4.21	4.41	-0.2
13.	TAN13	Ruang tunggu yang luas dan nyaman	4.06	4.27	-0.21
14.	TAN14	Tersedia lahan parkir yang luas	3.95	4.27	-0.32
15.	TAN15	Fasilitas kesehatan lengkap dan terawat	4.21	4.41	-0.2
16.	TAN16	Ruang pemeriksaan yang nyaman dan aman	4.1	4.33	-0.23
17.	TAN17	Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk pasien	4.06	4.43	-0.37
Skor rata-rata dimensi <i>tangible</i>					-0.247
18.	RES18	Waktu pemeriksaan yang cukup sesuai kebutuhan pasien	4.15	4.32	-0.17
19.	RES19	Petugas administrasi melayani dengan cepat dan tanggap	4.11	4.35	-0.24
20.	RES20	Tenaga kesehatan sangat responsif dan tanggap kepada pasien	4.17	4.4	-0.23
21.	RES21	Pusat pengaduan atau <i>customer service</i> yang selalu siap melayani dan dapat dihubungi melalui pengaduan atau via telepon	4.16	4.28	-0.12
22.	RES22	Petugas apotek memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat dengan jelas.	4.09	4.39	-0.3
Skor rata-rata dimensi <i>responsiveness</i>					-0.212
23.	EMP23	Pihak puskesmas menyediakan kotak saran	4.11	4.35	-0.24
24.	EMP24	Petugas memberikan perhatian dan menawarkan bantuan apabila pasien mengalami kesusahan	4.07	4.3	-0.23
25.	EMP25	Tenaga medis memeberikan saran mengenai kesehatan kepada pasien	4.28	4.42	-0.14
26.	EMP26	Pihak puskesmas bersedia menerima kritik dan saran	4.2	4.47	-0.27
Skor rata-rata dimensi <i>empathy</i>					-0.22
Skor rata-rata <i>gap</i> keseluruhan			4.121	4.345	-0.222

Dari perhitungan skor *gap Service Quality* didapatkan hasil bahwa keseluruhan 26 atribut masih bernilai negative dengan artian hal ini masih belum bisa memenuhi tingkat kepuasan pasien.

Untuk rata-rata *gap* tiap dimensi di hitung dengan menjumlahkan nilai *gap* pada masing-masing dimensi kemudian di bagi dengan banyaknya jumlah atribut pada masing masing dimensi, contoh perhitungannya untuk rata-rata *gap reliability* sebagai berikut :

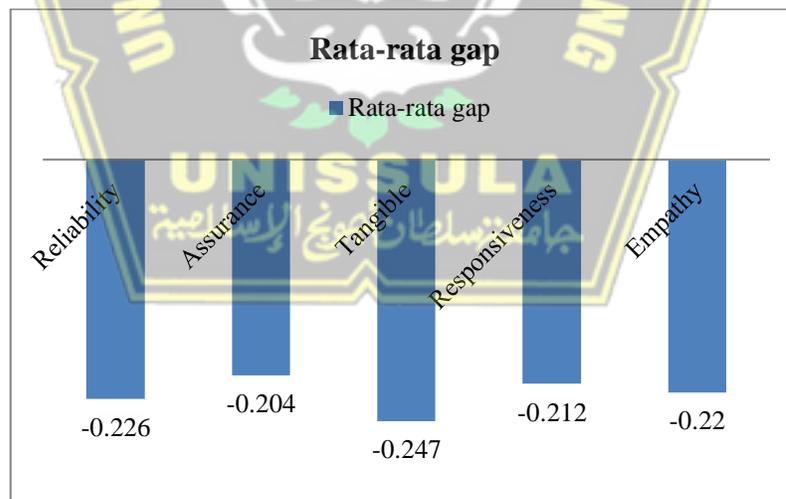
$$\begin{aligned}
 \text{Rata-rata gap reliability} &= (-0,14) + (-0,08) + (-0,43) + (-0,22) + (-0,26) \\
 &= (-1,13) : 5 \\
 &= -0,226
 \end{aligned}$$

Dapat kita ketahui hasil dari rata-rata skor *gap* masing-masing dimensi sebagai berikut:

Tabel 4.17 Rekap skor rata-rata tiap *gap*

Dimensi	Rata-rata <i>gap</i>
<i>Reliability</i>	-0.226
<i>Assurance</i>	-0.204
<i>Tangible</i>	-0.247
<i>Responsiveness</i>	-0.212
<i>Empathy</i>	-0.22

Hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Karanganyar 1 Demak tidak dapat memenuhi keinginan pasien. Sehingga perhitungan *gap* tersebut tampak pada diagram di bawah ini sebagai berikut:



Gambar 4.2 Diagram rata-rata tiap *gap*

4.3 Analisa

4.3.1 Analisa Hasil Pengujian Data

Dalam pengumpulan data dan penyebaran kuisioner kepada 99 responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum data tersebut di olah. Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu item atau pernyataan sudah tepat untuk digunaa dalam mengukur suatu aspek tertentu. Validitas diukur menggunakan nilai korelasi, jadi validitas suatu pertanyaan dapat di lihat pada *output* pengolahan *SPSS* di tabel *Item-Total Statistic* dari nilai *Corelation ItemTotal Corelation* masing-masing item atau pertanyaan berdasarkan hasil perhitungan nilai korelasi menggunakan *IBM SPSS Statistic 25* didapatkan hasil bahwa semua item pertanyaan pada kuisioner dinyatakan valid. Item dapat dikatakan valid jika nilai korelasi hitung (*r* hitung) lebih besar dari nilai korelasi dari nilai tabel, $df = \text{jumlah responden} - 2$, dalam penelitian ini $df = 99 - 2 = 27$ dengan tingkat signifikan 0,05.

Maka di dapatkan nilai *r* tabel sebesar 0,197. Dari hasil penyebaran kusioner dan melakukan pengujian ke 99 responden untuk tingkat harapan dan tingkat kinerja yang dapat di lihat pada tabel 4.11 adalah hasil uji validitas tingkat kinerja menggunakan *spss*, 4.12 adalah hasil uji validitas tingkat harapan menggunakan *spss* menunjukkan bahwa nilai korelasi hitung lebih besar dari nilai korelasi tabel sehingga dapat di simpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuisioner dinyatakan valid maka akan di lakukan uji reliabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun dilakukan berulang-ulang pada waktu kapan saja. Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yang di nyatakan dengan nilai korelasi, dapat di lihat pada tabel 4.13 adalah hasil uji reliabilitas tingkat kinerja menggunakan *spss* dan tabel 4.14 adalah hasil uji reliabilitas tingkat harapan menggunakan *spss*. Dengan hasil masing-masing sebesar 0.869 dan 0.863, nilai ini tergolong sangat tinggi dan telah memenuhi kriteria untuk instrument dapat dikatakan reliabel yaitu jika nilai korelasinya lebih

dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner pada penelitian ini akan memberikan hasil yang konsisen meskipun diulang-ulang.

4.3.2 Analisa Service Quality

Skor *Servqual* selain menunjukkan kualitas jasa sebuah usaha juga mampu menunjukkan kepuasan pelanggan pengguna atas layanan yang diberikan. Berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness Assurance*, dan *emphaty* dari 26 atribut pertanyaan pada kuisioner yang di sebar kepada 99 responden yaitu pasien Puskesmas Karanganyar 1 Demak dapat memenuhi 4 indikator yang diperlukan yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan meliputi sistem antrean teratur dan efektif, pendaftaran pelayanan kesehatan cukup mudah.
2. Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan meliputi waktu pelayanan apotek dalam menyediakan cepat serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan obat.
3. Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan meliputi prosedur pelayanan teratur dan kondusif.
4. Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan meliputi tenaga kesehatan ramah dan peduli serta dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri pasien, kebersihan lingkungan kesehatan bersih dan terjaga.

Dapat dilihat bahwa keseluruhan atribut memiliki skor *Servqual* negatif (-), Kualitas pelayanan Puskesmas Karanganyar 1 Demak masih belum memuaskan atau belum memenuhi harapan pelanggan dengan nilai rata-rata gap keseluruhan -0.222.

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa rata-rata *gap* dengan nilai paling tinggi didapatkan oleh dimensi *tangible* dengan nilai -0,247 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien, adanya hal tersebut dikarenakan kelengkapan fasilitas kurang lengkap, kurang memadai dan kurang terjaga serta ruangan yang tersedia tidak cukup nyaman bagi pasien.

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa rata-rata *gap* dimensi *reliability* memiliki nilai -0,226 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien, adanya hal

tersebut dikarenakan keandalan atau kemampuan tenaga kerja pelayan jasa belum memuaskan seperti tenaga puskesmas dengan sistem dan prosedur yang digunakan dalam pelayanan masih kurang teratur sesuai kinerjanya.

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa rata-rata *gap* dimensi *empathy* memiliki nilai -0,22 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien, adanya hal tersebut dikarenakan kemudahan dalam menjaga hubungan social masih belum maksimal seperti tidak adanya kotak saran untuk menerima kritik dan saran, tenaga medis masih kurang dalam pemberian saran kepada pasien.

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa rata-rata *gap* dimensi *responsiveness* memiliki nilai -0,212 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien, adanya hal tersebut dikarenakan ketepatan tenaga kesehatan dalam membantu pasien masih belum maksimal seperti petugas admin yang kurang tanggap dan kurang cepat dalam melayani, tenaga kesehatan yang kurang responsif serta petugas apotek yang kurang memberi penjelasan mengenai obat yang dikonsumsi pasien.

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa rata-rata *gap* dimensi *assurance* memiliki nilai -0,204 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien, adanya hal tersebut dikarenakan kemampuan, kesopanan dan kepercayaan yang masih kurang seperti jaminan kerahasiaan informasi pasien atau keamanan ruangan pemeriksaan.

4.4 Pembuktian Hipotesa

Berdasarkan hasil dari analisa *service quality* pada penelitian kali ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan pasien semakin meningkat pada Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Dari hasil analisa *service quality* dapat diketahui dari 26 atribut kepuasan pasien masih di bawah harapan pasien.

Tabel 4.18 Usulan perbaikan

No.	Kode	Atribut	Usulan Perbaikan
1.	- REL1 - REL3 - REL3 - TAN12	- Sistem antrean teratur dan efektif. - Pendaftaran pelayanan kesehatan cukup mudah. - Prosedur pelayanan teratur dan	Pihak puskesmas memberikan contoh alur pelayanan atau alur antrean dalam bentuk poster serta dapat menerapkan sesuai dengan SOP sehingga dapat

		<p>kondusif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informasi digital dan papan informasi mengenai kegiatan pelayanan lengkap dan informatif. 	<p>memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan.</p>
2.	<ul style="list-style-type: none"> - REL4 - AS6 - RES19 - RES20 - RES21 - EMP24 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga kesehatan (dokter /perawat/bidan) ramah dan peduli kepada pasien. - Tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah. - Petugas administrasi melayani dengan cepat dan tanggap - Tenaga kesehatan sangat responsif dan tanggap kepada pasien - Pusat pengaduan atau <i>customer service</i> yang selalu siap melayani dan dapat dihubungi melalui pengaduan atau via telepon - Petugas memberikan perhatian dan menawarkan bantuan apabila pasien mengalami kesusahan 	<p>Petugas puskesmas dapat memberikan perhatian kepada pasien agar pasien merasakan kepedulian dan kenyamanan dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.</p>
3.	<ul style="list-style-type: none"> - REL5 	<ul style="list-style-type: none"> - Keahlian tenaga kesehatan dalam melayani pasien 	<p>Petugas kesehatan dapat memaksimalkan keahlian yang dimiliki dalam menangani pasien sesuai dengan penyakit yang dialami pasien.</p>
4.	<ul style="list-style-type: none"> - AS7 - TAN17 	<ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan lingkungan kesehatan bersih dan terjaga - Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk pasien 	<p>Pihak puskesmas dapat menambahkan jumlah toilet dan menjaga kebersihan toilet dengan memberikan petugas kebersihan.</p>
5.	<ul style="list-style-type: none"> - AS8 - TAN11 - RES22 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu pelayanan apotek dalam menyediakan cukup cepat - Persediaan obat pada apotek yang lengkap - Petugas apotek memberikan penjelasan tentang dosis dan aturan minum obat 	<p>Pelayanan apotek dapat melengkapi persediaan obat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan memberi penjelasan mengenai obat yang diberikan kepada pasien.</p>

		dengan jelas	
6.	- AS9	- Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik	Petugas puskesmas dapat menjaga kerahasiaan identitas pasien dan penyakit pasien.
7.	- AS10 - TAN16 - RES18 - EMP25	- Petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri pasien - Ruang pemeriksaan yang nyaman dan aman - Waktu pemeriksaan yang cukup sesuai kebutuhan pasien - Tenaga medis memeberikan saran mengenai kesehatan kepada pasien	Petugas medis dapat menambahkan waktu setelah pemeriksaan untuk memberikan afirmasi positif agar meningkatkan semangat pasien dalam masa penyembuhan. Serta dapat memberikan ruangan tersendiri yang lebih privasi agar pasien nyaman.
8.	- TAN13 - TAN14	- Ruang tunggu yang luas dan nyaman - Tersedia lahan parkir yang luas	Penambahan kursi tunggu agar pasien atau pendamping pasien dapat merasa nyaman. Dan memperluas lahan parker sehingga pasien tidak parker sembarangan hingga jalan raya.
9.	- TAN15	- Fasilitas kesehatan lengkap dan terawat	Puskesmas dapat lebih melengkapi fasilitas sesuai dengan kebutuhan pasien pada umumnya.
10.	- EMP23 - EMP26	- Pihak puskesmas menyediakan kotak saran - Pihak puskesmas bersedia menerima kritik dan saran	Puskesmas menyediakan kotak saran dan selalu merekap isi dari kotak tersebut setiap 3 bulan sekali. Gunanya untuk setiap kritik dan saran dari pasien tersampaikan dengan pihak pelayan jasa.

Pada tabel 4.18 didapatkan usulan perbaikan atribut sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah dilakukan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil identifikasi selain menunjukkan kualitas jasa sebuah usaha juga mampu menunjukkan kepuasan pelanggan pengguna atas layanan yang diberikan. Berdasarkan skor *service quality* pada *gap 5* pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dari 26 atribut pertanyaan pada kuisisioner yang di sebar kepada 99 responden yaitu pasien Puskesmas Karanganyar 1 Demak, keseluruhan atribut memiliki skor *Servqual* negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan kata lain kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisa didapatkan kualitas pelayanan Puskesmas Karanganyar 1 Demak masih belum memuaskan atau belum memenuhi harapan pelanggan dengan nilai rata-rata *gap* dimensi *reliability* sebesar -0,226, nilai rata-rata *gap* dimensi *assurance* sebesar -0,204, nilai rata-rata *gap* dimensi *tangible* sebesar -0,247, nilai rata-rata *gap* dimensi *responsiveness* sebesar -0,212, nilai rata-rata *gap* dimensi *emphaty* sebesar -0,22 dan dengan rata-rata keseluruhan *gap* -0,222. Hasil analisa tersebut membuktikan bahwa atribut pelayanan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* harus diperbaiki dan ditingkatkan.

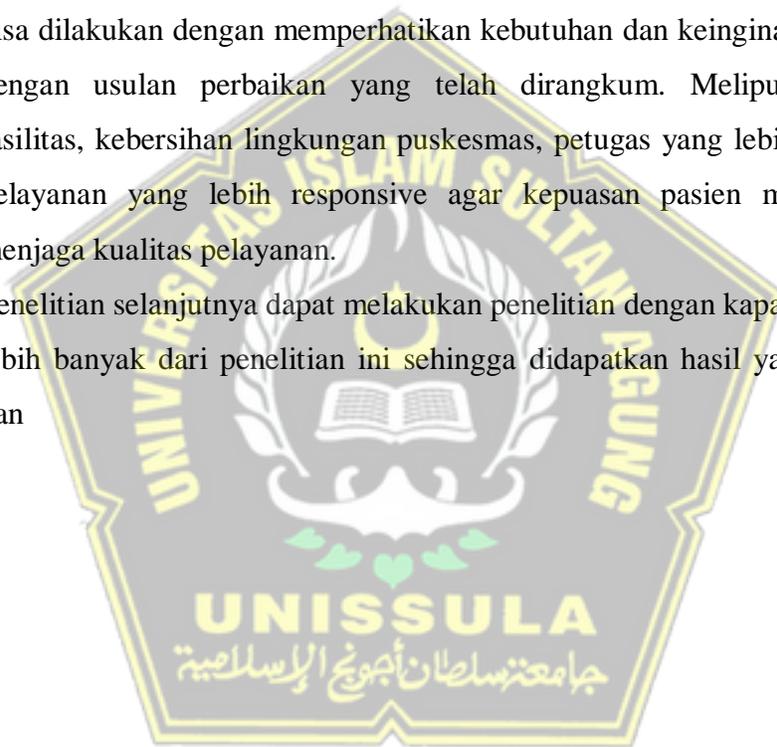
2. Terdapat 10 usulan perbaikan yang telah meliputi keseluruhan 26 atribut. Adapun 10 usulan perbaikan meliputi:

- a. Pihak puskesmas memberikan contoh alur pelayanan atau alur antrean dalam bentuk poster serta dapat menerapkan sesuai dengan SOP sehingga dapat memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas puskesmas dapat memberikan perhatian kepada pasien agar pasien merasakan kepedulian dan kenyamanan dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Karanganyar 1 Demak.
- c. Petugas kesehatan dapat memaksimalkan keahlian yang dimiliki dalam menangani pasien sesuai dengan penyakit yang dialami pasien.
- d. Pihak puskesmas dapat menambahkan jumlah toilet dan menjaga kebersihan toilet dengan memberikan petugas kebersihan.
- e. Pelayanan apotek dapat melengkapi persediaan obat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan memberi penjelasan mengenai obat yang diberikan kepada pasien.
- f. Petugas puskesmas dapat menjaga kerahasiaan identitas pasien dan penyakit pasien.
- g. Petugas medis dapat menambahkan waktu setelah pemeriksaan untuk memberikan afirmasi positif agar meningkatkan semangat pasien dalam masa penyembuhan. Serta dapat memberikan ruangan tersendiri yang lebih privasi agar pasien nyaman.
- h. Penambahan kursi tunggu agar pasien atau pendamping pasien dapat merasa nyaman. Dan memperluas lahan parkir sehingga pasien tidak parkir sembarangan hingga jalan raya.
- i. Puskesmas dapat lebih melengkapi fasilitas sesuai dengan kebutuhan pasien pada umumnya.
- j. Puskesmas menyediakan kotak saran dan selalu merekap isi dari kotak tersebut setiap 3 bulan sekali. Gunanya untuk setiap kritik dan saran dari pasien tersampaikan dengan pihak pelayan jasa.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang didapatkan maka diajukan beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Puskesmas Karanganyar 1 Demak dapat melakukan pengamatan mengenai kualitas pelayanan agar dapat menjaga atau meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang memenuhi harapan pasien. Hal ini bisa dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien sesuai dengan usulan perbaikan yang telah dirangkum. Meliputi peningkatan fasilitas, kebersihan lingkungan puskesmas, petugas yang lebih tanggap serta pelayanan yang lebih responsive agar kepuasan pasien meningkat demi menjaga kualitas pelayanan.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan kapasitas responden lebih banyak dari penelitian ini sehingga didapatkan hasil yang memuaskan dan akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriyuni, W., Rahmiati, & Linda, M. R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual pada Kantor Pos Pusat Kota Padang* (Vol. 2). Universitas Negeri Padang.
- Akbar, M. R. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Vol. 7). Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Aldiansyah, B. N., & Bernadhi, B. D. (2020). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone of Tolerance*. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/17997>
- Azizi, H. M. (2019). *Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang pada PT. Buah Candra Dewi* [Universitas Muhammadiyah Jember]. <http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/6358>
- Firman, L. O. (2018). *Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat Unissula)* (Vol. 1999, Issue December). Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- H Kara. (2014). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. 7(2), 107–115.
- Harmawan, R. A., & Farida, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Sentral Swalayan di Kabupaten Kendal*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Herniati. (2018). *Analisis Sistem Antrian terhadap Efektivitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar* (Vol. 1, Issue 1). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kurniawan, P. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT . OSG Indonesia*. In *Universitas Mercu Buana*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan, M. P. A. N. D. R. P. R. I. (2017). *PERATURAN MENTERI*

*PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017.*

[https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)

- Nurdianti, R. R. S., & Suhendra. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Melalui Metode Service Quality (Servqual) pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Siliwangi. In *Jurnal Siliwangi : Seri Pendidikan* (Vol. 5, Issue 1). Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan* (Vol. 12, Issue 1) [Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta]. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Sabila, M. Q. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT . Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. In *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Utomo, B. (2019). *Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Nunata, Kedayung, Ciputat, Tangerang Selatan: Vol. XIV* (Issue 01). Universitas Pamulang.
- Wahyudi, Z. (2017). *Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari'ah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Wilson. (2009). Pengembangan Atribut Jasa dengan Menganalisis Hubungan antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Membeli Kembali Studi Kasus : TM Bookstore. In *Universitas Indonesia*. Universitas Indonesia.