



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 19%

Date: Saturday, June 20, 2020

Statistics: 701 words Plagiarized / 3733 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat sudah seharusnya memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang mumpuni. Bukan tidak mungkin ada beberapa fasilitas kesehatan masyarakat yang disediakan oleh negara memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan unggul, kepuasan konsumen dan untuk mengetahui seberapa kuat kontribusi kualitas layanan unggul untuk memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen di Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. Metode penelitian yang dipakai menggunakan metode teknik survei.

Responden penelitian adalah pasien yang merupakan konsumen di Puskesmas Limusnunggal di Kota Sukabumi sebanyak 451 konsumen sebagai populasi, kemudian sampel diambil sebanyak 100 konsumen dengan menggunakan metode judgment sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuisioner, untuk variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan skala ordinal.

Instrumen diuji dengan uji reliabilitas dan uji validitas. Data penelitian dianalisis secara deskriptif dengan uji frekuensi dan asosiatif dengan uji korelasi Pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan unggul memiliki kontribusi yang signifikan dalam memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen. Puskesmas as the spearhead of community health services should provide qualified health service facilities.

It is not impossible that there are some public health facilities provided by the state to provide services that are not in accordance with existing standards. The purpose of this research is to find out the superior service quality, customer satisfaction and to find out how strong the contribution of superior service quality is to maximize the level of consumer satisfaction at the Puskesmas Limusnunggal, Sukabumi City. The research

method used used survey technique methods.

The research respondents were patients who were consumers in the Limusnunggal Health Center in Sukabumi City as many as 451 consumers as a population, then samples were taken as many as 100 consumers using the judgment sampling method. Data collection techniques using questionnaire instruments, for variable service quality and customer satisfaction with an ordinal scale.

The instrument was tested with the reliability test and validity test. The **research data were analyzed descriptively** with the frequency test and associative with the Pearson correlation test. The results showed that superior service quality had a significant contribution in maximizing the level of customer satisfaction.

Pembangunan kesehatan masyarakat Indonesia sebagai bagian dari visi pembangunan nasional Indonesia yang memiliki tujuan supaya dapat meningkatkan tingkat kesadaran, keinginan dan gaya **hidup sehat bagi setiap orang** Indonesia supaya terwujud dengan sangat baik sebagai modal bagi peningkatan kualitas pembangunan manusia Indonesia yang kreatif dan produktif dari segi sosial dan juga dari segi ekonomis.

Pembangunan kesehatan tersebut merupakan usaha semua potensi bangsa Indonesia **baik masyarakat, swasta maupun pemerintah.** Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan, maka dibangunlah sebuah balai pengobatan yaitu sebuah puskesmas yang beralamat di daerah limusnunggal yang didirikan pada tahun 1980 sehingga diberi nama Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi untuk melayani kebutuhan masyarakat Limusnunggal yang semakin peduli tentang pentingnya tingkat kualitas kesehatannya.

Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi meskipun sudah berkembang selalu saja ada permasalahan besar ataupun kecil khususnya dalam melakukan pelayanan kesehatan masih kurang memuaskan bagi pasien sehingga memicu terjadinya keluhan, berikut ini adalah jumlah pasien yang menjadi konsumen dan menyampaikan keluhan pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi periode bulan September 2019 – Desember 2019 yang digambarkan dalam table 1.1

dibawah ini : Jenis Pelayanan _Pasien _ _ _September _Oktober _November _Desember _
_Fasilitas _10 _11 _9 _6 _ _Pengarsipan _9 _11 _8 _13 _ _Pelayanan _20 _24 _26 _22 _
_Jumlah _39 _46 _43 _41 _ _ Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat dengan jelas bahwa jumlah
komplain pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi yaitu diantaranya bulan
September 2019 sebanyak 39 pasien komplain terhadap fasilitas, pengarsipan,
pelayanan yang diberikan, pada bulan Oktober 2019 sebanyak 46 pasien komplain

terhadap fasilitas, pengarsipan, pelayanan yang diberikan, bulan November 2019 sebanyak 43 pasien menyatakan tidak puas, bulan Desember 2019 komplain sebanyak 41 pasien terhadap pelayanan.

Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi menyadari akan pentingnya pelayanan untuk menimbulkan kepuasan pasien sebagai konsumennya dengan tetap menjaga pelayanan yang baik sehingga pasien menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan, Oleh karena itu cara terbaik untuk menjaga pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien sebagai konsumennya adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, supaya menjadi lebih baik dan lebih unggul dari sebelumnya.

Hal ini menggambarkan kualitas layanan unggul adalah kunci untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dalam industri jasa. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kepercayaan pada layanan. dari pernyataan tersebut dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Unggul (premium service quality) adalah kunci untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dalam industri jasa.

Dengan memberikan pelayanan yang unggul dan berkualitas serta lebih baik kepada konsumennya, maka dapat menghidupkan kembali persepsi konsumen tentang kualitas pelayanannya. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi subyek dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan unggul dapat diterapkan di Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi, bagaimana kepuasan konsumen pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi, dan bagaimana kontribusi kualitas pelayanan unggul dapat memaksimalkan kepuasan konsumen pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan unggul pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi, untuk mengetahui kepuasan konsumen pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi dan untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan unggul terhadap kepuasan pasien sebagai konsumen pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan menurut (Rene, 2016) merupakan perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Teknik untuk mengukur kepuasan konsumen menggunakan model Servqual. Model Servqual ini telah dikembangkan dan digunakan sebagai alat bantu supaya dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Menurut Brady and Robertson dalam (Rene, 2016) bahwa kualitas pelayanan unggul

dapat selalu menekankan kepada terjadinya peningkatan tingkat kepuasan pada konsumen serta secara otomatis akan mendorong kearah peningkatan loyalitas konsumennya. Parasuraman dalam (Tjiptono, 2012) menyatakan terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan yaitu pelayanan yang sesuai harapan (expected service) dan perceived service. Jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan baik atau positif.

Jika perceived service melebihi expected service, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Jika sebaliknya, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk. Oleh karena maka kebaikan kualitas pelayanan akan tergantung pada skill yang dimiliki perusahaan dan stafnya dalam hal ini Pukesmas Limusnunggal dan stafnya untuk dapat memenuhi harapan pasien sebagai konsumen secara konsisten.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan unggul merupakan peningkatan kualitas skill perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada konsumennya ketika transaksi berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung sehingga konsumen tidak mengalami kekecewaan dari segi pelayanannya. Kualitas pelayanan unggul memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan.

Untuk dimensi kualitas pelayanan unggul memakai teknik servqual (Parasuraman, A. Zeithaml & Berry, 1988). Teknik servqual dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memakai kuisisioner. Dengan menggunakan teknik servqual sebagai dimensi kualitas pelayanan unggul dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima serta terdiri dari 5 dimensi meliputi: Tangibles Tangibles adalah skill yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi konsumen dan hal tersebut merupakan hal yang konkret.

Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh konsumennya meliputi penampilan fisik bangunan, fasilitas, alat teknologi pendukung, serta performance karyawan. Reliability Reliability adalah skill yang dipunyai oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai harapan konsumen berkaitan dengan tingkat kecepatannya, ketepatannya waktunya, tidak ada kesalahan, perilaku simpatik, dan lain sebagainya.

Responsiveness Responsiveness adalah skill yang dimiliki oleh perusahaan tentang bagaimana perusahaan dapat memberikan pelayanan yang cepat terhadap semua keinginan dan kebutuhan oleh konsumennya. Assurance Assurance adalah perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari

sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya kepada konsumennya.

Empathy Empathy adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Kualitas pelayanan unggul adalah kualitas pelayanan yang benar –benar telah memenuhi sesuai standar harapan yang diinginkan oleh konsumennya sehingga dapat membuat konsumen senang atau puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi dari kualitas pelayanan unggul yang dapat dinilai dan dirasakan oleh konsumen, hal ini sesuai dengan pendapat Garpez dalam (Laksana, 2008) bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan secara sederhana sebagai suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen dapat dipenuhi dengan baik melalui produk yang dikonsumsinya.

Sedangkan menurut Oliver dalam (Nunkoo, Teeroovengadum, Ringle, & Sunnassee, 2019) kepuasan konsumen merupakan ukuran dari perbedaan antara harapan konsumen sebelum membeli suatu layanan atau produk dan evaluasi mereka terhadap layanan atau produk ini setelah konsumsi. Sektor jasa masih memperdebatkan apakah kepuasan konsumen harus dianggap sebagai konsep spesifik transaksi atau sebagai konsep kumulatif membuat alasan kuat untuk mengadopsi kepuasan konsumen sebagai konseptualisasi kumulatif dan operasionalisasi.

Tinjauan para penulis diatas tentang indeks kepuasan konsumen dengan jelas memaparkan bahwa sebagian besar penulis setuju dengan konseptualisasi spesifik-transaksi. (Nunkoo et al., 2019) Menurut Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Oxford Advanced Learner's Dictionary (Tjiptono, 2012) mendeskripsikan kepuasan sebagai "the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen" and "the act of fulfilling a need or desire". Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan ungkapan perasaan menyenangkan yang dimiliki pada saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan. (Tjiptono & Chandra, 2016) menyatakan bahwa kualitas produk berkaitan erat dengan kepuasan konsumen.

Produk dalam pengertian yang lebih luas dapat berupa barang dapat pula berupa jasa

(layanan), namun dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan produk adalah produk jasa dengan kata kuncinya M3 (Memberi, Menerima dan Mengelola) dalam hal ini memberi kepercayaan kepada anggota, menerima tabungan dari anggota, mengelola tabungan anggota dan selanjutnya memberi pinjaman/kredit dikenai bunga pinjaman kepada anggota, setelah itu menerima lagi pembayaran pinjaman dikelola oleh koperasi dan seterusnya faktor jasa dengan kata pendahulu "memberi" pada hasil akhirnya adalah "menerima". Kata kunci jasa dalam bahasa Inggris disebut GRM (Give, Receive and Manage).

(Ratnasari & Aksa, 2011; Kotler & Keller, 2012). menyatakan kepuasan konsumen merupakan suatu perilaku dari konsumen yang secara praktek langsung terlibat dalam mengkonsumsi **produk dan jasa, termasuk** kepuasan konsumen yang secara dominan memiliki pengaruh kuat ketika seorang konsumen melakukan **proses pengambilan keputusan dalam** pembelian.

Pada umumnya **konsumen akan lebih mudah mengambil keputusan** dalam pembelian ulang atau pembelian yang sifatnya kontinuitas terhadap produk yang serupa. Tingkat kepuasan ditentukan oleh bagaimana konsumen memandang layanan yang mereka terima diperbandingkan dengan apa yang mereka harapkan sebelum layanan itu di terima (Kurtz & Clow, 1992).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang definisi kepuasan konsumen **diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa** ada dua faktor yang ternyata dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu faktor harapan konsumen dan ukuran perasaan yang sesuai dengan harapannya yang dirasakan ketika memakai produk atau jasa yang sudah dibelinya dan faktor perasaan konsumen, yaitu sebagai efek dari kualitas pelayanan unggul yang dirasakan ketika telah memakai atau menggunakan barang atau jasa yang sudah dibelinya.

Metode **yang digunakan dalam penelitian ini** yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan cara menjelaskan dan mendeskripsikan masing-masing variabel dengan menggunakan data berupa angka kemudian menjelaskan **hubungan kedua variabel tersebut** melalui uji hipotesis. Fokus analisis pada tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan saat konsumen datang kembali untuk berobat sebagai pasien pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi.

Populasi yang menjadi obyek dalam penelitian ini pasien pada Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi sebanyak 451 pasien sebagai populasi, selanjutnya sampel diambil sebanyak 100 pasien dengan menggunakan metode judgment sampling. Uji instrumen menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Uji validitas instrumen menggunakan validitas

konstruk (construkt validity).

Konsep validitas dalam penelitian menjelaskan ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Tiap butir instrumen dikorelasikan dengan menggunakan teknik Product Moment. Konsep reliabilitas dapat dipahami melalui ide dasar konsep tersebut, yaitu konsistensi. Pengujian terhadap konsistensi internal yang dimiliki oleh suatu instrumen merupakan alternatif lain yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk menguji reliabilitas.

Teknik yang digunakan untuk pengujian konsistensi internal ini adalah menggunakan Cronbach's Alpha. Ada beberapa operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dan untuk lebih fokus pada sasaran serta tujuan penelitian maka terdapat tiga macam variabel penelitian yang akan digunakan yaitu: Variabel Definisi Dimensi Indikator Kualitas Pelayanan Unggul (X) Kualitas Pelayanan Unggul adalah kunci untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dalam industri jasa. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kepercayaan pada layanan yang diberikan.

(Ismail et al., 2006; Aydin & Özer, 2005; dan Parasuraman et al., 1988) dalam Munawar Kha.n (Munawar, 2014) Tangibility Penampilan pegawai Peralatan pegawai Reliability Kenyamanan ruangan Responsiveness Kecepatan pelayanan Kecepatan penyelesaian administrasi Assurance Ketepatan Kecepatan menanggapi keluhan Kecepatan menyelesaikan masalah Jaminan waktu penyelesaian Jaminan kesesuaian peraturan dan pelaksanaan Empathy Keramahan petugas Kemudahan pembayaran Kejelasan informasi Kepuasan Konsumen (Y) Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang menyatakan perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang di terima dan yang diharapkan (Ratnasari & Aksa, 2011; Kotler & Keller, 2016) Kepuasan Kepuasan Kenyamanan Kepercayaan Harapan Kepastian pelayanan Loyalitas Sebelum menggunakan model regresi linear sederhana, data harus terbebas dari asumsi-asumsi klasik, antara lain uji normalitas.

Tujuan pengujian menggunakan asumsi klasik adalah supaya dapat memberikan kepastian bahwa hasil persamaan regresi yang didapatkan dapat memiliki ketepatan dalam hal estimasi, tidak rancu dan konsisten. Uji normalitas dilakukan untuk memastikan apakah dalam model regresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat diabaikan ketika jumlah sampel cukup besar (Gio & Caraka, 2018).

Seandainya jumlah sampel atau data banyaknya lebih dari 30 atau $n > 30$, dapat diasumsikan data tersebut berdistribusi normal, di sebut juga dengan sampel besar

(Spiegel & Stephens, 2008). Untuk memastikan data yang berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji normalitas. Karena belum tentu data yang lebih dari 30 bisa dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal. Analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen dilakukan dengan mengklasifikasikan terhadap jumlah skor responden.

Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Peringkat setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dengan didasarkan pada nilai rata-rata dan dikategorikan dengan rentang skor minimum = 1 dan skor maksimum = 5, maka lebar skala $5 - 1 = 4$, dengan kategori skala : Skala _Keterangan _ 1,00 – 1,80 _Sangat rendah _ 1,81 – 2,60 _Rendah _ 2,61 – 3,40 _Sedang _ 3,41 – 4,20 _Tinggi _ 4,21- 5,00 _Sangat tinggi _ Menentukan besarnya derajat hubungan antara variabel dengan menggunakan korelasi pearson dan untuk menghitung masing-masing variabel harus di rangking terlebih dahulu dari terkecil hingga terbesar.

Kriteria keeratan antara variabel independen dan variabel dependen digunakan kriteria Champion. Koefisien Korelasi _Tingkat Keeratan _ +/- 0,00 – 0,25 _Tidak ada hubungan atau hubungan yang sangat lemah _ +/- 0,26 – 0,50 _Hubungan cukup lemah _ +/- 0,51 – 0,75 _Hubungan cukup kuat _ +/- 0,76 – 1,00 _Hubungan sangat kuat _ Seberapa besar kontribusi atau peranan variabel X terhadap Y dengan menggunakan persamaan koefisien determinan. Besarnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan menggunakan analisa regresi linier sederhana.

Untuk melihat hubungan dari kedua jenis variabel yang diteliti yaitu variabel X dan variabel Y menggunakan pengujian hipotesis atau uji t. Hasil dari perhitungan statistik uji t (thitung) tersebut selanjutnya dibandingkan dengan ttabel. Dengan $dk = n - 2$ dan tingkat signifikannya yaitu 5% ($= 0,05$), artinya jika hipotesis 0 (H_0) ditolak dengan taraf kepercayaan 95%, maka kemungkinan hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95% dan hal ini menunjukkan adanya hubungan (korelasi) yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dinyatakan dengan kriteria jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Kemudian jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Analisa hipotesis apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji F dengan kriteria taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan kriteria pengujian dimana H_a diterima apabila $p \text{ value} < \alpha$ dan H_a ditolak apabila $p \text{ value} > \alpha$. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, pendidikan dan status pekerjaan.

Sesuai dengan dengan hal tersebut uraian mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut: Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa responden perempuan sebanyak 75 orang atau 75% dari jumlah sampel 100 dan responden laki-laki sebanyak 25 orang atau 25% dari jumlah sampel. Hal ini menunjukkan bahwa dari jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini, responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki, karena pada saat pengambilan sample dengan metode judgment mengutamakan pilihan pasien perempuan dengan pertimbangan adalah kalangan perempuan paling peduli pada tingkat kesehatannya banding pasien laki-laki yang mau datang ke Puskesmas.

Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini terbanyak adalah berusia antara 41-60 tahun sebanyak 60 orang atau 60,0% dari keseluruhan sampel, pada urutan kedua pada usia 21-40 tahun sebanyak 20 orang atau 20% dari jumlah sampel, kemudian responden dengan usia 10-20 tahun sebanyak 10 orang atau 10% dari jumlah sampel dan responden yang berusia < 10 adalah 10 orang atau sebanyak 10% dari keseluruhan sampel.

Uji validitas Kualitas Pelayanan Unggul (X) dilakukan terhadap 13 (tiga belas) indikator dengan data sampel (n) 100 responden. Kriteria validasi adalah jika koefisien korelasi bernilai $> 0,3$, maka butir dinyatakan valid, angka 0,3 merupakan nilai kritis validitas data dengan $\alpha = 5\%$. Hasil dari 13 (tiga belas) butir pernyataan, indikator dinyatakan valid, artinya 13 butir pernyataan dapat mengukur apa yang hendak diukur yaitu mengukur variabel Kualitas Pelayanan Unggul.

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah pernyataan yang diberikan memiliki jawaban yang konsisten sehingga dapat dipercaya bahwa pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Variabel n Cronbach's Alpha __ Kualitas Pelayanan Unggul (X) $_13$ $_0,794$ __ Kepuasan Konsumen (Y) $_5$ $_0,784$ __ Nilai reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Unggul dari 13 item pernyataan diperoleh nilai Alpha Cronbach's (α) sebesar 0,877 atau reliabel dengan $\alpha > 0,6$ yang berarti instrumen variabel Kualitas Pelayanan unggul cukup reliabel artinya dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data atau jawaban responden yang konsisten dan seragam.

Sedangkan Nilai reliabilitas variabel Y Kepuasan Konsumen dari 5 item pernyataan diperoleh nilai Alpha Cronbach's (α) sebesar 0,784 atau reliabel dengan $0,6 < \alpha < 0,8$ yang berarti instrumen variabel Kepuasan Konsumen cukup reliabel dan cukup dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data atau jawaban responden yang konsisten dan seragam. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai asy ukup mp. Sig.

(2-tailed) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,17 ($0,17 > 0,05$), maka berdasarkan NPar 1-sample K-S dapat dikatakan bahwa untuk data yang digunakan berdistribusi normal. Hasil Penelitian yang telah dilakukan, memperlihatkan penilaian responden terhadap variabel X Kualitas Pelayanan Unggul (Premium Service) dan Kepuasan Konsumen (Y) pada pelayanan Puskesmas Limusnunggal di Kota Sukabumi. Variabel _No _Indikator _Setuju _Kualitas Pelayanan Unggul (X) _1 _Penampilan Pegawai _64.0% __ _2 _Peralatan Pegawai _75.0% __ _3 _Kenyamanan Ruang _60.0 % __ _4 _Kecepatan Pelayanan _63.0 % __ _5 _Kecepatan Penyelesaian Administrasi _62.0

% __ _6 _Ketepatan _60.0% __ _7 _Kecepatan menanggapi keluhan _60.0% __ _8 _Keramahan petugas _60.0% __ _9 _Kecepatan menyelesaikan masalah _61.0% __ _10 _Jaminan waktu penyelesaian _82.0% __ _11 _Jaminan kesesuaian peraturan dan pelaksanaan _62.0% __ _12 _Kemudahan pembayaran _66.0% __ _13 _Kejelasan informasi _60.0% __ Total Rata-Rata Jawaban Responden _Setuju 64,23% __ Kepuasan Konsumen (Y) _1 _Kepuasan _84,8% __ _2 _Kenyamanan _83,7% __ _3 _Kepercayaan _84,8% __ _4 _Kepastian Pelayanan _84,8% __ _5 _Loyalitas _88% __ Total Rata-Rata Jawaban Responden _Setuju 85,22% __ Berdasarkan hasil frekuensi variabel Kualitas Pelayanan Unggul yang terdiri dari 13 (tiga belas) indikator, secara keseluruhan rata-rata responden menyatakan setuju sebesar 64,23%.

Hasil frekuensi untuk variabel Kepuasan Konsumen yang terdiri 5 (lima) indikator, secara keseluruhan rata-rata responden menyatakan setuju sebesar 85,22%. Seberapa besar kontribusi dari variabel Kualitas Pelayanan Unggul untuk dapat memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen, maka data-data yang telah diperoleh selama penelitian akan di analisis dengan menggunakan metode analisis korelasi Pearson.

Variabel _Kualitas Pelayanan Unggul (X) __Kepuasan Konsumen (Y) _0,688 __ Hasil analisa dengan uji korelasi pearson terhadap nilai korelasi Kualitas Pelayanan Unggul (X) dengan Kepuasan Konsumen (Y) sebesar $r = 0,688$ yang berarti berada di antara nilai +/- 0,51 – 0,75 maka hubungannya cukup kuat dan searah. Sifat hubungan positif, yang artinya jika Kualitas Pelayanan Unggul makin meningkat maka dapat memaksimalkan kontribusinya sehingga tingkat kepuasan konsumen akan meningkat pula. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi Kualitas Pelayanan Unggul terhadap tingkat Kepuasan Konsumen.

Analisa regresi linear sederhana digunakan dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana Kontribusi Kualitas Pelayanan Unggul dapat memaksimalkan tingkat kepuasan Konsumen pada pelayanan Puskesmas Limusnunggal di Kota Sukabumi.

_Unstandardized Coefficients _Standardized Coefficients _Service Quality (X) _0,600
_0,601 _Konstanta = 1,922 R = 0,688 _ Besarnya koefisien determinasi (KD) = 0,47334
atau 47,33% yang diperoleh dari $R^2 \times 100\%$.

Hal ini memberikan makna bahwa kontribusi variabel Kualitas Pelayanan Unggul akan memaksimalkan tingkat Kepuasan Konsumen sebesar 47,33%, dan sisanya sebesar 52,67% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini seperti kenaikan harga, kualitas produk, persepsi konsumen, segmentasi pasar dan faktor-faktor lainnya. Hasil dari regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 1,922 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan Unggul sebesar 0.600 sehingga persamaan regresi berganda dapat dituliskan $Y = 1,922 + 1,600 x,0.601$.

Persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut, konstanta sebesar 1,922, menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan Unggul (X) tidak ada kenaikan atau sama dengan nilai 0, maka besarnya Kepuasan Konsumen (Y) juga sama sebesar 1,922. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Unggul (X) sebesar 0,600 dan bertanda positif, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan Unggul meningkat sebesar 1 poin, maka akan menyebabkan nilai Kepuasan Konsumen meningkat sebesar 0,600 poin.

Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unggul memiliki hubungan searah dengan dengan Kepuasan Konsumen (Y). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t Kualitas Pelayanan Unggul (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Unggul memiliki signifikansi $0,04 < 0,05$, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $n - k (56 - 4)$, sehingga $2,940 > 1,66159$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Ini artinya bahwa terdapat efek yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Unggul (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hasil uji t Kualitas Pelayanan Unggul terhadap Kepuasan Konsumen (Y) diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Unggul memiliki signifikansi $0,15 > 0,05$, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga $2,471 > 1,66159$ maka dapat disimpulkan maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Ini artinya bahwa terdapat kontribusi maksimal yang signifikan dari Kualitas Pelayanan

Unggul (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

INTERNET SOURCES:

<1% - <https://azmiazza.blogspot.com/2014/10/makalah-puskesmas.html>

<1% - <http://cmbs.untar.ac.id/images/prosiding/2016/01%20-%20Putri%20Anggreni.pdf>

<1% - <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/0>

<1% - https://eqkawamasi.blogspot.com/2012/11/tugas-akhir-benyemen-fallo-pengaruh_26.html

<1% - https://www.researchgate.net/publication/333777087_INSPECTING_PRIMARY_HEALTHCARE_CENTERS_IN_REMOTE_AREAS_FACILITIES_ACTIVITIES_AND_FINANCES

<1% - https://www.researchgate.net/publication/46294957_Service_quality_customer_satisfaction_and_loyalty_A_test_of_mediation

<1% - <http://www.etd.uum.edu.my/4725/>

<1% - <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916302417>

<1% - <https://primadonakita.blogspot.com/2014/02/contoh-proposal-penelitian-kualitas.html>

<1% - <https://sistem-kesehatan-nasional.blogspot.com/2015/01/contoh-makalah-sistem-kesehatan-nasional.html>

<1% - https://issuu.com/palpres/docs/palpres_sept_19_14

<1% - <https://id.123dok.com/document/yrddpdjq-pengaruh-tingkat-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-masyarakat-di-rumah-sakit-umum-daerah-rsud-serang-fisip-untirta-repository.html>

<1% - <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/118/jtptunimus-gdl-meytaratna-5865-2-babii.pdf>

<1% - https://www.researchgate.net/publication/323121996_MITIGASI_BENCANA_KEKERINGAN_DI_KAWASAN_DAERAH_ALIRAN_SUNGAI_MAROS_KABUPATEN_MAROS_PROVINSI_SULAWESI_SELATAN

<1% - http://repository.trisakti.ac.id/webopac_usaktiana/index.php/home/browse?what=tahun&filter=2013&kd_jns_buku=&keyword=&jumlah=294&

<1% - <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9997/Bab%202.pdf?sequence=10>

<1% - http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf

<1% -

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2009-2-00762-MN%20Bab%202.pdf>

<1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8929/Bab%202.pdf?sequence=10>

<1% -

<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/Drs.%20Agung%20Nugroho%20AM.,%20M.Si./MATERI%20KULIAH%20PEMASARAN%20OR.doc>

1% -

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

<1% -

<https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/>

<1% -

<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/12848/1/PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASANNASABAH%20PT%20BANK%20MANDIRI%20PERSERO%20OTBK%20CABANG%20PINRANG.pdf>

<1% -

<https://www.wancsblogspotcom.blogspot.com/2009/08/skripsi-pelayanan-kompalin-pdam.html>

<1% -

<https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>

<1% -

http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MMIK-I_FINAL_SC_26_12_2017.pdf

1% -

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2012-2-00781-HM%20Bab2001.doc>

<1% - <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/satisfaction>

<1% -

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00824-HM%20Bab2001.pdf>

<1% -

<https://dyiah17.blogspot.com/2016/11/teori-perilaku-konsumen-dan-contohnya.html>

<1% -

<https://tugas-makalah-skripsi.blogspot.com/2016/10/keputusan-pembelian-konsumen.html>

<1% -

<https://pedoman-skripsi.blogspot.com/2011/07/analisis-keputusan-pembelian-ditinjau.html>
<1% - <https://www.kajianpustaka.com/2013/06/harapan-dan-kepuasan-pelanggan.html>
<1% - <https://www.gurupendidikan.co.id/metode-penelitian-kualitatif/>
<1% -
<https://www.semestapsikometrika.com/2017/12/pengaruh-adanya-outliers-terhadap.html>
<1% - <https://ahmadhirin.blogspot.com/2016/04/analisis-instrumen-non-tes.html>
<1% - <http://eprints.umm.ac.id/37949/4/jiptumpp-gdl-nitasonia-47016-4-bab3.pdf>
<1% - <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi/article/download/223/205>
<1% -
<http://repository.unika.ac.id/13159/4/12.40.0121%20Theresis%20Olga%20Vania%20Christianty%20BAB%20III.pdf>
<1% -
[https://www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_%20andi%20novi%20purwanti_Ganjil%20acc%20\(05-21-14-03-23-07\).pdf](https://www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/05/ejournal_%20andi%20novi%20purwanti_Ganjil%20acc%20(05-21-14-03-23-07).pdf)
<1% - <http://eprints.umm.ac.id/20185/2/jiptumpp-gdl-rickyasad0-32733-2-bab1.pdf>
<1% -
<https://id.123dok.com/document/z3omkmez-pengaruh-kompensasi-lingkungan-kerja-dan-gaya-kepemimpinan-terhadap-loyalitas-karyawan-1.html>
<1% - <http://eprints.unpam.ac.id/1881/7/JURNAL.docx>
<1% - <https://konsultaskripsi.com/tag/konsultasi-tesis-yogyakarta/page/82/>
<1% -
https://id-id.facebook.com/permalink.php?story_fbid=200228313504447&id=106258226234790
<1% - <http://digilib.unila.ac.id/6691/37/BAB%20III.pdf>
1% - <http://repository.unpas.ac.id/30010/7/BAB%20III.pdf>
<1% -
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/29812/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
<1% - <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/download/2911/pdf>
1% -
https://www.researchgate.net/publication/339447494_Pengaruh_Insetif_Terhadap_Prestasi_Kerja_Pada
<1% -
<https://id.123dok.com/document/dzx62evz-pengaruh-pengalaman-auditor-eksternal-dan-audit-tenure-terhadap-kualitas-audit-survey-kasus-pada-kantor-akuntan-publik-di-wilayah-bandung.html>
<1% -
<https://id.123dok.com/document/7q0po9xz-analisis-nilai-tambah-ekonomi-dan-nilai-ta>

mbah-pasar-terhadap-tingkat-pengembalian-saham-studi-kasus-pada-pt-fajar-surya-wi
sesa-tbk.html

<1% - <https://neljy.blogspot.com/>

<1% - <http://repository.uinsu.ac.id/3449/1/tri%20ulfa%20wardani.pdf>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/rz3jgldy-pengaruh-penyialuran-kredit-dan-rasio-biaya-operasional-pendapatan-operasional-terhadap-return-on-assets-studi-kasus-pada-perusahaan-perbankan-yang-terdaftar-di-bursa-edek-indonesia-periode-2009-2013.html>

<1% -

<http://www.portal-statistik.com/2014/05/analisis-regresi-linear-berganda-dengan.html>

<1% -

<https://girimahendra.blogspot.com/2013/05/pengujian-hipotesis-uji-koefisien.html>

<1% -

<https://soalapaaja.blogspot.com/2017/08/soal-latihan-mandiri-metode-penelitian.html>

<1% -

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6590/Quality%20of%20life.pdf?sequence=1>

<1% - <https://alisarjunip.blogspot.com/2014/04/bab-vi-pembahasan-5.html>

<1% -

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6692/JURNAL%20PENELITIAN.docx?sequence=1>

<1% -

<https://gusfauz.wordpress.com/2014/11/12/pertanyaan-dan-pembahasan-seputar-validitas-dan-reliabilitas/>

<1% - <http://repository.fe.unj.ac.id/6181/5/Chapter3.pdf>

<1% -

<https://www.pelajaran.co.id/2016/19/macam-macam-instrumen-penelitian-dan-pengertian-menurut-ahli-terlengkap.html>

<1% -

<https://docobook.com/pengaruh-motivasi-kerja-dan-disiplin-kerja-terhadap35a0d818df16167acb71178e3f583fdd25601.html>

<1% - <https://www.scribd.com/document/234747044/Skripsi-Novita-Andriani-Edit>

<1% -

https://mafiadoc.com/pengaruh-kompensasi-terhadap-kinerja-karyawan-wordpresscom_59eedfe51723ddb606484b21.html

<1% -

<https://id.scribd.com/doc/157068228/87433345-Jurnal-Kualitas-Pelayanan-Kepuasan-Konsumen-Abstrak>

<1% -

<https://www.esaunggul.ac.id/hubungan-manfaat-kegiatan-community-relations-dengan>

-citra-perusahaan-pt-indah-kiat-pulp-paper-tbk-pada-masyarakat-kragilan-serang-banten/

<1% -

<https://id.123dok.com/document/zpvv54oz-analisis-pengaruh-citra-merek-dan-persepsi-kualitas-terhadap-keputusan-pembelian-go-food-studi-pada-konsumen-go-food-di-stie-widya-wiwaha-stie-widya-wiwaha-repository.html>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/y83kwj2q-pengaruh-kepemimpinan-dan-motivasi-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-pada-pt-asuransi-umum-bumiputera-muda-1967.html>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/zgl87x7q-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan-terhadap-loyalitas-pelanggan-pada-cv-sinar-surya-palembang.html>

<1% - <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/download/4503/pdf>

<1% -

<http://fatkhan.web.id/pengertian-dan-contoh-kasus-uji-regresi-linear-sederhana-dan-berganda/>

<1% -

<https://id.scribd.com/doc/306331035/Pengaruh-Metode-NLP-terhadap-kemampuan-menulis-Peserta-Didik-di-Sekolah-dasar>

<1% -

<https://docobook.com/pengaruh-konflik-kerja-dan-stres-kerja-terhadap-kinerja-karyawan.html>

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/307701937_PENGARUH_DIMENSI PELAYANAN_DAN_DIMENSI FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS KANJURUHAN_MALANG