

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Konsumen pada Puskesmas di Provinsi Lampung. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 165 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel Purpoive sampling dengan tingkat kesalahan 10%. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas dari Kualitas Pelayanan yaitu Tangibles, Emphaty, Reliabelity, Responsiviness, dan Assurance, variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Uji secara parsial, dari pengujian ini dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Uji secara simultan variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tangible, Responsiveness, dan Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas di Provinsi Lampung karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05. sedangkan Emphaty dan Reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas di Provinsi Lampung karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis, Puskesmas, Pelayanan.

Abstract

This study aims to analyze the effect of Health Service Quality on Consumer Satisfaction at Puskesmas in Lampung Province. The number of samples in this study were 165 respondents using the purposive sampling method with an error rate of 10%. The method in this research is descriptive quantitative with multiple linear regression. This study uses five independent variables of Service Quality, namely Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance, the dependent variable is customer satisfaction. Partial test, from this test it can be seen that the service quality variable has a significant effect on consumer satisfaction. Simultaneous testing of service quality variables can affect service quality. The results of this study indicate that Tangible, Responsiveness, and Assurance have a significant effect on consumer satisfaction at the Puskesmas in Lampung Province because the significance value is less than 0.05. while Empathy and Reliability have no significant effect on consumer satisfaction at the Puskesmas in Lampung Province because the significance value is more than 0.05.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Analysis, Health Center, Service.