

**STUDI DESKRIPTIF ANALITIK KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS LEDENG KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi



Oleh:

**IRENE NOVRISIA
NIM. 0606684**

**JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

2010

Irene Novrisia

0606684

**STUDI DESKRIPTIF ANALITIK KEPUASAN PELANGGAN
PUSKESMAS LEDENG KOTA BANDUNG**

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING

PEMBIMBING I

Dr. H. Mubiar Agustin, M. Pd
NIP. 19770828 200312 1 002

PEMBIMBING II

Drs. H. M. Engkos Kosasih, M. Pd
NIP. 19611002 198403 1 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Psikologi

Drs. MIF. Baihaqi, M. Si
NIP. 19621208 198803 1 001

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Asumsi	12
E. Metode Penelitian	15
F. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA TENTANG KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN	18
A. Konsep Kepuasan Pelanggan	18
1. Pengertian Kepuasan	18
2. Pengertian Pelanggan	18
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
4. Model Konseptual Kepuasan Pelanggan	24
5. Defenisi Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	26
6. Mengukur Kepuasan Pelanggan	28
B. Konsep Kualitas Pelayanan	29
1. Pengertian Kualitas	29
2. Pengertian Pelayanan	33
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	43
4. Mengukur Kualitas Pelayanan	51

C. Puskesmas sebagai Industri Jasa	52
D. Analisis Kepuasan Pelanggan ditinjau dari ServQual	56
E. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Analisis Kepuasan Pelanggan	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	61
B. Defenisi Operasional Variabel	61
C. Pengembangan Instrumen Penelitian	64
1. Uji Validitas	66
2. Reliabilitas Instrumen	69
D. Kategorisasi Skala	71
E. Populasi dan Sampel Penelitian	72
1. Populasi Penelitian	72
2. Sampel Peneltian	73
F. Teknik Pengumpulan Data	73
G. Pengumpulan Data	74
1. Persiapan Pengumpulan Data	74
2. Pelaksanaan pengumpulan Data	75
H. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data	75
1. Verifikasi Data	75
2. Penyekoran Data	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
A. Hasil Penelitian	77
1. Profil Kualitas Pelayanan Puskesmas Ledeng	77
2. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Menentukan Kepuasan Pelanggan Puskesmas	88
3. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Harus Ditingkatkan oleh Puskesmas	90
4. Profil Kepuasan Pelanggan Puskesmas Ledeng	91

B. Pembahasan Hasil Penelitian	92
1. Profil Kualitas Pelayanan Puskesmas Ledeng	92
2. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Menentukan Kepuasan Pelanggan Puskesmas	99
3. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Harus Ditingkatkan Oleh Puskesmas	100
4. Profil Kepuasan Pelanggan Puskesmas Ledeng	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
A. Kesimpulan	103
B. Rekomendasi	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	
A. Instrumen Penelitian	L-1
1. Identitas Diri	L-1
2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner	L-1
3. Lembar Kuisisioner	L-2
B. Analisis Statistik	L-4
1. Data Mentah Skala Kualitas Pelayanan	L-4
2. Hasil Uji Validitas Instrumen	L-6
3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	L-10
C. Dokumen Penelitian	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	