

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua dan karena rahmat dan hidayah-Nya pula Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaannya oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang besar kepada :

1. Ibu Fanni Husnul Hanifa, SE., MM selaku dosen pembimbing di Universitas Telkom.
2. Bapak Rachmat Hidayat, SE., MM selaku dosen penguji di Universitas Telkom.
3. Bapak Ganjar Mohammad Disastra, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Pemasaran di Universitas Telkom.
4. Keluarga besar Bapak Djuhana, Ayahanda dan Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral dan moril disinilah awal dari semua perjalanan penulis.
5. Ibu Tien Sumarni sebagai orang tua penulis dan selaku pembimbing penulis di Puskesmas Tagog Apu.
6. Puskesmas Tagog Apu yang menerima penulis untuk melakukan penelitian dimulai dari pemberian data-data yang menunjang laporan tugas akhir sampai penyebaran kuesioner kepada pengunjung puskesmas, yang dimaulai pada tanggal 08 Juni sampai dengan 08 Agustus .
7. Rekan kerja Puskesmas Tagog Apu yang telah menerima penulis berada di lingkungan kerja.
8. Teman spesial yang selalu memberikan *support*, saling memberikan motivasi, saling memberikan nasehat dan mendukung dengan cara tersendiri.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan segala urusan dan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis serta umumnya bagi pembaca. Walaupun penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan oleh karenanya penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun guna untuk menyempurnakan laporan ini. semoga Allah SWT meridhoi dan mencatat sebagai ibadah disisi-Nya. Amin.

Bandung, 5 Juli 2014

(Eksa Muharam)

6304110010

COVER .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambar Umum Objek Observasi .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan .....	1
1.1.3 Strategi.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi .....	2
1.2 Latar Belakang Objek Observasi .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN .....	7
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.3 Pengertian Jasa.....	7
2.1.4 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.5 <i>Service</i> atau Layanan .....	8
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.7 Dimensi Kualitas Layanan.....	8
2.1.8 Kepuasan Konsumen .....	9
2.1.9 Keterkaitan Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.10 Kerangka Pemikiran.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	11
2.3 Metode Penelitian .....	13

2.3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	13
2.3.2	Jenis Penelitian.....	14
2.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.3.4	Operasional Variabel .....	15
2.3.5	Skala Pengukuran.....	18
2.3.6	Teknik Analisis Sampling .....	19
2.3.7	Uji Validitas, Realibilitas dan Normalitas .....	20
2.3.8	Teknis Analisis Data .....	22
2.4	Pembahasan .....	26
2.4.1	Deskripsi Profil Responden .....	26
2.4.2	Kualitas Pelayanan Puskesmas Tagog Apu .....	28
2.4.3	Deskripsi Hasil Pengujian .....	33
2.4.4	Deskripsi Uji Regresi Linier Sederhana.....	36
2.4.5	Deskripsi Uji Hubungan Korelasi <i>Bivariate Product Moment</i> .....	37
2.4.5	Deskripsi Hasil Koefisien Determinasi .....	38
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....		39
3.1	Kesimpulan .....	39
3.2	Saran .....	39
DAFTAR PUSTAKA .....		41
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Puskesmas Tagog Apu.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2.2 Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	16
Tabel 2.3 Klasifikasi Persentase.....	23
Tabel 2.4 Pedoman Koefisien Korelasi .....	25
Tabel 2.5 Tanggapan Hasil Seluruh Responden.....	28
Tabel 2.6 Tanggapan Responden Kategori Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 2.7 Tanggapan Responden Kategori Kepuasan Pelayanan .....	32
Tabel 2.8 Uji Validitas Pelayanan Pelayanan Puskesmas .....	33
Tabel 2.9 Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	33
Tabel 2.10 Uji Reabilitas Pelayanan Puskesmas .....	34
Tabel 2.11 Uji Reabilitas Kepuasan Pasien.....	34
Tabel 2.12 Data Normalitas 1-Sample <i>KS</i> .....	35
Tabel 2.13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kategori <i>ANOVA</i> .....	36
Tabel 2.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kategori <i>Coefficients</i> .....	36
Tabel 2.15 <i>Coralate Bivariate Product Moment</i> .....	37
Tabel 2.16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi Puskesmas Tagog Apu .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	10
Gambar 2.2 Garis Kontinum .....	23
Gambar 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	26
Gambar 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	27
Gambar 2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	27
Gambar 2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	28
Gambar 2.8 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Puskesmas .....	31
Gambar 2.9 Garis Kontinum Kepuasan Pasien Puskesmas .....	32
Gambar 2.10 Distribusi Normalitas Data Residual .....	35