

ABSTRAK

Renatan Arvel Aditi. 16610070. "Pengaruh Empati, Waktu Antri, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari di Lampung Timur".

Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Pembimbing: (1). H. Suryadi, S.E.,M.M. (2). Ardiansah Japlani, S.E.,M.BA.,AWM

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya pasien lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Empati, Waktu Antri, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden di Puskesmas Braja Harjosari. Kemudian dilakukan analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas sebagai pengujian persyaratan instrumen, uji normalitas sebagai pengujian persyaratan analisis, uji t dan uji signifikansi simultan (uji f) sebagai pengujian hipotesis, analisis regresi linear berganda sebagai uji persamaan dan koefisiensi determinasi (R^2) serta uji hipotesis statistik.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji t diperoleh Hasil penelitian Empati secara parsial t tidak mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Empati nilai t_{hitung} 0.976 sedangkan t_{tabel} 1.660 dengan demikian nilai t_{hitung} 0.976 < t_{tabel} 1.660 dengan tingkat signifikan 0.332 > 0.05, Hasil penelitian Waktu Antri secara parsial t berpengaruh terhadap kinerja kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari. Waktu Antri nilai t_{hitung} 6.408 sedangkan t_{tabel} 1.660 dengan demikian nilai t_{hitung} 6.408 > t_{tabel} 1.660 dengan tingkat signifikan 0.000 < 0.05. dan Hasil penelitian Fasilitas secara parsial t berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas nilai t_{hitung} 7.429 sedangkan t_{tabel} 1.660 dengan demikian nilai t_{hitung} 7.429 > t_{tabel} 1.660 dengan tingkat signifikan 0.000 < 0.05.

Kata Kunci : Empati, Waktu Antri, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen.