

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESOS) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA GROGOL KECAMATAN GUNUNG JATI KABUPATEN CIREBON

Darul Sugianto¹, Ika Kartika², Sudadi Pranata³, Dokmen Lubis⁴

¹Universitas Catur Insan Cendekia

²Universitas Catur Insan Cendekia

³Universitas Catur Insan Cendekia

⁴Universitas Catur Insan Cendekia

e-mail: darul.sugianto.mb21@cic.ac.id¹, ika.kartika@cic.ac.id², Sudadi.pranata@cic.ac.id³, dokmen.lubis@cic.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon secara parsial dan simultan. Penelitian dilakukan pada masyarakat Desa Grogol yang sudah terdata dalam sipepek versi 2. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengukuran indikator menggunakan skala likert 1-4. Pengumpulan data menggunakan metode kuisioner yang disebarkan dengan google form yang terdiri dari 24 pernyataan dengan responden berjumlah 104 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik sampling. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $5,560 > 1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $4,544 > 1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,005$ serta hasil penelitian secara simultan variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $76,979 > 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,005$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality and company image on community satisfaction in Grogol Village, Gunung Jati District, Cirebon Regency, partially and simultaneously. The research was carried out on the Grogol Village community which had been recorded in Sipepek version 2. The method used is a quantitative method with a descriptive approach and indicator measurement using a 1-4 Likert scale. Data collection used a questionnaire method distributed using Google Form, which consisted of 22 statements with 104 respondents. The sampling technique used is the sampling technique. Data analysis uses validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, T test, F test and coefficient of determination. The research results show that partially the service quality variable has a positive and significant effect on community satisfaction with a value of $5,560 > 1.984$ and a significance of $0.000 < 0.005$ and the corporate image variable has a positive and significant influence on community satisfaction with a value of $4.544 > 1.984$ and a significance of $0.000 < 0.005$ as well as the results of the research simultaneously the variables of service quality and company image have a positive and significant effect on community satisfaction with a value of $76.979 > 3.09$ and a significance of $0.000 < 0.005$.

Key words: Service Quality, Company Image, Community Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Setiap orang membutuhkan pelayanan, pelayanan menjadi komponen yang

tidak dapat dihindari dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang baik dari pemerintah atau lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan tersebut. Aktivitas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dan kelancaran masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Terutama pelayanan puskesmas yang sering dibutuhkan untuk melakukan pengajuan pendidikan, kesehatan dan sosial. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan dapat meringankan masalah kemiskinan yang ada di masyarakat.

Salah satu tugas yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah maupun pusat adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah ditetapkan dalam Undang- Undang.

Merujuk pada peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang sistem Layanan Rujukan dan Terpadu untuk penanggulangan fakir miskin bahwa puskesmas (Pusat kesejahteraan sosial) merupakan suatu lembaga yang mewadahi masyarakat miskin ditingkat Desa/Kelurahan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 (Pasal 1, Ayat 20), pelaksanaan kesejahteraan sosial merupakan suatu upaya yang terarah, terpadu serta berkelanjutan yang dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sosial agar tercapainya jaminan sosial, pemberdayaan sosial, maupun perlindungan sosial.(1) Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Nova I. E. Tamara yang membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kabupaten minahasa selatan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Rahma Sari yang membahas tentang pengaruh citra perusahaan, kualitas produk dan cita rasa terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu dapat dibentuk berdasarkan pengalaman yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka bina dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh.(2) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan, baik jasa maupun manusia.

Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, maka layanan tersebut berkualitas, tetapi jika tidak sesuai harapan, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Kualitas buruk layanan didasarkan pada persepsi konsumen, atau masyarakat secara umum, bukan penyedia layanan.

Reputasi dari sebuah perusahaan di definisikan sebuah persepsi atas kualitas yang berkaitan dengan citra perusahaan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi dan jasa mencoba untuk memperlihatkan citra perusahaannya, karena dengan citra yang baik akan memberi nilai tambah bagi perusahaan dan juga membuat konsumen senang bila kondisi tempat perusahaan itu benar memberikan suasana yang nyaman. Citra perusahaan (corporate image) adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah Perusahaan (3).

Citra Perusahaan adalah sebuah proses yang berawal dari ide, perasaan dan pengalaman mengkonsumsi perusahaan yang didapat dari ingatan dan diubah kedalam citra mental (batin) (Yullie dan Catchpole).(4) Dalam masyarakat umum, orang mengharapkan pelayanan yang baik, pelayanan yang buruk akan meninggalkan kesan buruk tentang organisasi atau pemerintah tersebut. Pelayanan Puskesmas umum dan gratis untuk semua orang. Jika puskesmas meminta uang kepada masyarakat sebagai tanggapan, itu termasuk kategori penyusutan dan biasanya dikaitkan dengan korupsi, kolusi, dan

nepotisme, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kurang memuaskan.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat khususnya masalah bantuan, karena semua pengajuan harus melalui puskesmas terlebih dahulu. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dari kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengajuan baik untuk membuat surat keterangan maupun membuat pengajuan kesehatan dan pendidikan. Di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintah terbawah yaitu organisasi pemerintahan desa yang berada dibawah dan tanggung jawab kepala desa/kuwu. Di setiap pemerintahan desa pasti akan dibentuk puskesmas yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satunya adalah Puskesmas Suryanegara yang dibentuk oleh pemerintah Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. Layanan yang diberikan contohnya pengajuan Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan pelayanan bantuan lain bagi masyarakat Desa Grogol.

Berdasarkan wawancara kepada Masyarakat Desa Grogol dan fasilitator puskesmas yang telah dilakukan di Kantor Balai Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon khususnya dibagian Puskesmas, terdapat beberapa masalah yang dijumpai. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, kurangnya tenaga ahli untuk melakukan penginputan data, panjangnya alur untuk membuat pengajuan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas di ruangan Puskesmas Desa Grogol dianggap kurang memadai, seperti kurang luasnya ruang tunggu, tempat duduk ruang tunggu juga masih kurang. Selain kurang luasnya ruang tunggu dan kurangnya kursi tunggu Puskesmas juga harus berbagi ruangan dengan

Sekretaris Desa (Sekdes) karena Puskesmas belum memiliki ruangan sendiri. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Sementara itu untuk masalah pada Citra Perusahaan Puskesmas adalah adanya pemangkasan bantuan yang dilakukan secara sepihak oleh pengurus Puskesmas sebelumnya sehingga membuat nama baik Puskesmas menjadi jelek dimata masyarakat, selain itu semua pengurusnya juga merangkap sebagai aparatur pemerintah desa sehingga nama Puskesmas tenggelam dan tidak terlihat oleh masyarakat. Tujuan utama pelayanan Puskesmas adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat akan melakukan penilaian untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati.

Analisis kepuasan masyarakat seharusnya dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu sebaiknya dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Namun, Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati sampai saat ini belum dilakukan secara berkala. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji dengan maksud untuk mengetahui mengenai kepuasan masyarakat dan citra perusahaan terhadap pelayanan di Puskesmas Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon. Berdasarkan penjabaran diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan

menggunakan data kuantitatif, yaitu angka dan jumlah. Untuk menunjukkan perbedaan, perbandingan, dan hubungan antara kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan masyarakat pada data. Lokasi penelitian adalah tempat penelitian yang diharapkan mampu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian yang diangkat, adapun lokasi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan masyarakat desa grogol. Penelitian ini dilakukan di Balai Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon yang sudah merasakan pelayanan puskesmas dan terdata dalam sipepek versi 2 yaitu sebanyak 140 Orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon yang terdata didalam sipepek versi 2, maka penulis melakukan penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin* untuk memperoleh jumlah responden yang ingin diteliti² Masyarakat

Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten yang terdata di dalam sipepek versi 2 menunjukkan jumlah populasi sebesar 140 Orang. Berdasarkan rumus *Slovin*, maka jumlah minimal sampel ditentukan:

$$n = N / (1 + (e)^2)$$

$$n = 140 / (1 + 140 \times 0,05)^2$$

Dengan demikian jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 103,7037 tetapi dibulatkan menjadi 104 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuisisioner yang disebar kepada masyarakat dengan menggunakan google form, serta dokumentasi seputar kegiatan yang dilakukan di PUSKESOS.

Teknik Analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji T, dan Uji F.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan citra perusahaan menjadi variable bebas, dan kepuasan masyarakat menjadi variable terikat.

Variable bebas (independent) adalah salah satu perubah atau salah satu factor yang menyebabkan terjadinya perubahan pada variable terikat (dependen).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Peneliti melakukan Uji Validitas pada setiap pernyataan yang diajukan kepada 100 responden. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pernyataan kuesioner yang digunakan apakah valid atau tidak, dengan kriteria jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Maka uji validitas dapat dinyatakan valid. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 18. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 104 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0,1927.

Tabel 1

| Variabel | Jumlah pernyataan | Valid | Tidak Valid |
|---------------------|-------------------|-------|-------------|
| Kualitas pelayanan | 10 | 10 | - |
| Citra perusahaan | 8 | 8 | - |
| Kepuasan masyarakat | 6 | 6 | - |

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan masyarakat yang terdapat bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga uji validitas pada variable kepuasan Masyarakat ini dapat dinyatakan valid. Dengan ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Untuk menentukan konsistensi instrumen yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa sering instrumen pengukuran digunakan pada waktu yang berbeda.

3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 2

| Variabel | Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
|---------------------|------------------|------------|
| Kualitas pelayanan | 0,735 | Reliabel |
| Citra perusahaan | 0,802 | Reliabel |
| Kepuasan masyarakat | 0,760 | Reliabel |

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti,2024

Berdasarkan tabel 2 diperoleh dengan nilani *Cronbach Alpha* dengan masing- masing variabel yaitu untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,735, citra perusahaan dengan nilai sebesar 0,802, dan kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,760. Nilai masing- masing variabel ini berada diatas nilai minimal nilai *Combach Alpha* sebesar 0,60 sehingga dapat dinyatakan pada variabel ini reliabel, dan hal ini menyatakan bahwa isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan oleh semua responden secara konsisten walaupun pada waktu yang berbeda.

3.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat. Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SPSS versi 18. Hasil regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3

Coeffisients

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1.322 | 1.529 | | .864 | .389 |
| Kualitas Pelayanan | .335 | .060 | .468 | 5.560 | .000 |
| Citra Perusahaan | .281 | .062 | .382 | 4.544 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti,2024

Hasil penelitian ini terbagi dalam beberapa bagian diantaranya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat, dan pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan berikut adalah pembahasan hasil penelitian secara rinci:

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil analisis data diatas diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana nilai t_{hitung} 5,560 dan nilai t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi kualitas layanan yaitu 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,005 serta nilai koefisien regresi linier kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,335 maka kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama membuktikan bahwa kualitas layanan pada Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan masyarakatnya. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh AE Kurniawan, H Purwanto (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil analisis data diatas diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana nilai t_{hitung} 4,544 dan nilai t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi citra perusahaan yaitu 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,005 serta nilai koefisien regresi linier citra perusahaan 0,281 maka citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua membuktikan bahwa citra perusahaan pada Puskesmas Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon secara parsial berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin meningkatnya citra perusahaan maka semakin meningkat juga kepuasan masyarakatnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh N Zakiyah, W Wahyono (2020) yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar $0,02 < 0,05$.

Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil analisis data diatas diperoleh yaitu nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana nilai t_{hitung} 76,697 dan t_{tabel} 3,085. Hasil nilai signifikansi F kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat yaitu 0,00 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,005 serta nilai R square koefisien determinasi dengan nilai 0,604 yang artinya kualitas layanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh sebesar 60,4% kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji hipotesismembuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan Puskesmas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon . Kepuasan masyarakat adalah respons positif dan negatif seseorang yang membandingkan sebuah kinerja dengan produk yang dirasakan terhadap ekspektasi. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, maka hasilnya tidak memuaskan. Apabila sesuai dengan ekspektasi, maka seseorang tersebut akan merasa senang atau puas, (Putra dan Wardhana, 2016: 1926). Penelitian ini juga konsisten yang dilakukan oleh VJ Kristania, IWJ Ogi (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$.

Tabel 4 Hasil Uji T

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |

| | | | | | |
|--------------------|-------|-------|------|-------|------|
| 1 (Constant) | 1.322 | 1.529 | | .864 | .389 |
| Kualitas Pelayanan | .335 | .060 | .468 | 5.560 | .000 |
| Citra Perusahaan | .281 | .062 | .382 | 4.544 | .000 |

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Pengolahan Pengolahan Data

SPSS,2024

Berdasarkan pada tabel 4, hasil uji t jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai Sig. > 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau Sig.

< 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Nilai t_{tabel} diperoleh dengan :

$$t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

$$=(0,05/2; 104-2-1)$$

$$=(0,025; 101) = 1,984.$$

Maka secara parsial pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diuraikan sebagai berikut:

Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Hasil perhitungan menyatakan bahwa $t_{hitung} 0,5560 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan membuktikan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

Pengaruh citra perusahaan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Hasil perhitungan menyatakan bahwa $t_{hitung} 0,4544 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,000 < 0,005$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya citra perusahaan (X2) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan

bahwa citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

Dalam penelitian ini uji t dilakukan sebanyak dua kali untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat.pengujian menggunakan SPSS versi 18.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji-f) dalam penelitian ini untuk menguji variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama. Pengujian menggunakan SPSS versi 18, hasil uji simultan (Uji-f) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5

Hasil Uji Simultan (Uji F)

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Significance |
|--------------|----------------|-----|-------------|-------|--------------|
| 1 Regression | 730.388 | 2 | 365.194 | 7.619 | .001 |
| Residual | 479.150 | 101 | 4.744 | | |
| Total | 1209.538 | 103 | | | |

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti,2024

Berdasarkan table 5, jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai thitung

$< t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Nilai diperoleh dengan rumus :

$$F_{tabel} = f(k ;$$

$$n-k) F_{tabel} = f$$

$$(2 ; 104-2)$$

$$F_{tabel} = f(2 ; 102) = 3,0855$$

Hasil perhitungan nilai F pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan masyarakat yaitu $f_{hitung} 76,979 > f_{tabel} 3,0855$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil perhitungan menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Desa Grogol Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan tujuan dari penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y),Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Merujuk hasil analisis data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) Jika semakin tinggi citra perusahaan yang diberikan maka akan semakin menarik seseorang untuk melakukan pelayanan di Puskesmas Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan citra Perusahaan (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

DAFTAR PUSTAKA

Heryanto T, Aditya Prayoga I. Implementasi Kebijakan

- Program Pusat Kesejahteraan Sosial Desa di Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung. *Remik*. 2023;7(2):896–906.
- Nurhajjah S, Amroni A, Sudadi S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Fajar Luragung. *J EBI*. 2020;1(1):82–6.
- Latoki L, Marjun, Kamal, Umar Salim F, Esianta, Al Idrus A. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Hypermart Palu Grand Mall Kota Palu. *J Ekon Trend [Internet]*. 2023;11(1):17–25.
- Mada IGNCW, Permata Dewi R, Yamawati NKS. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bri Tbk Cabang Gianyar. *KRISNA Kumpul Ris Akunt*. 2022;13(2):164–8.
- Arip Budiman. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRBIS J Adm Bisnis*. 2022;8(2):216–26.
- Rizkulillah CA, Devy HS, Pratama VY. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Perusahaan Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Minat Menabung Anggota Koperasi. *J Valuasi J Ilm Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. 2022;2(1):138–51.
- Utari N, Fadhilah A, Gulo MCD. Kualitas Pelayanan Kantor Desa Gunung Kijang Terhadap Masyarakat Kampung Banjar Baru. *Soc Issues Q*. 2022;1(1):242–54.
- Aulia H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada PT. Pegadaian Cabang UPS Darussalam Banda Aceh. *Skripsi FEBI UIN Ar-Raniry Banda Aceh*
- Putra KRA, Landra nengah, Puspitawati NMD. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karayawan pada LPD Se-Kecamatan Tabanan. *J EMAS*. 2022;3(9):126–37.
- Rachmawati SA, Noor S. the Effect of Service Quality and Company Image on Tb Consumer Satisfaction in Maju City of Bandung. *COSTING Journal Econ Bus Account*
- Syahwi M, Pantawis S. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK J Econ Bank*. 2021;3(2):150–63.
- Aswati T. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada perusahaan jasa pengiriman di Kota Bandung). *Acman Account Manag J [Internet]*. 2022;2(1):1–10. Available from: <https://doi.org/10.55208/aj>
- Sinambela EA, Retnowati E, Ernawati E, Lestari UP, Munir M. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *J Baruna Horiz*. 2022;5(1):17–25.
- H, Husda NE. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Asuransi Reliance Indonesia. *Magisma J Ilm Ekon dan Bisnis*. 2020;8(1):34–42.
- Waluyo T. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. *J Ilmu dan 94*. Available from: <https://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/963>
- Salsabila RADA, P DRS, Nugraha RN. Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe Cuci Mulut Depok). *J Inov Penelit*. 2023;3(Februari):7611–7.
- Pratama K, Syawaluddin, Putra A, Goh TS. Pengaruh Seleksi Dan Pendidikan Terhadap Perekrutan Karyawan Pt. Ingo Teknik Indonesia Medan. *YUME J Manag [Internet]*. 2022;5(3):670–6.
- Cahyadi universitas buddhi dharma. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Ekon Dan Manaj Bisnis*. 2022;1:60–73.
- Mentang JJ., Ogi IW., Samadi R. Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic *Jurnal Emba Vol . 9 No. 4 Oktobe*. *J Emba Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan MARINA HASH IN MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19.pdf*