

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT  
PUSKESMAS TANJUNG SENGKUANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Imam Yordan  
170910378**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT  
PUSKESMAS TANJUNG SENGKUANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Imam Yordan  
170910378**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Imam Yordan  
NPM : 170910378  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang”.**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 12 Januari 2022



**Imam Yordan**  
**170910378**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT  
PUSKESMAS TANJUNG SENGKUANG**

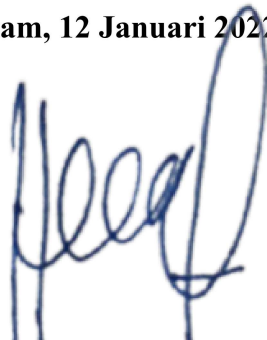
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Imam Yordan  
170910378**

**Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 12 Januari 2022**



**Heryenzus, S.Kom., M.Si.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang menentukan seberapa tinggi atau rendahnya standar hidup manusia karena kesehatan dibutuhkan dalam menopang semua aktivitas hidup seseorang. Dalam mengupayakan kesehatan yang menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang diberi amanat dan tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan masyarakat ditiap wilayah kecamatan dari Kabupaten/Kota. Berdirinya puskesmas harus diutamakan sebagai sarana dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan yang menggunakan metode promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik *non propobability sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji statistika. Hasil penelitian menunjukkan antara lain: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; (2) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; (3) kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

*Health is one aspect that determines how high or low the standard of human life is because health is needed to support all activities of a person's life. In a health effort that reaches all levels of society, the District/City Health Office is given the mandate and responsibility as the manager of public health in each sub-district of the Regency/City. The establishment of the puskesmas must be a means of administering public and individual health using promotive and preventive methods to achieve the highest degree of public health. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of services and facilities together on patient satisfaction at Tanjung Sengkuang Health Center. The population and sample in this study found 100 respondents with non-probability sampling technique. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis, classical assumption test, statistical test. The results showed, among others: (1) service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction; (2) facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction; (3) the quality of services and facilities simultaneously has a positive and significant effect on patient satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Services; Facilities; Patient Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

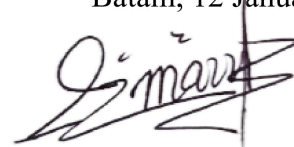
Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi manajemen universitas putera batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan sarannya senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam.
6. Bapak Jonny Sembiring dan Ibu Juliana Purba selaku orang tua kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
7. Almarhum Bapak Yosrizal dan Ibu Nurhaida Rajagukguk selaku orang tua kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
8. Kedua adik saya M. Thariq dan Vaneza Pruti yg senantiasa membantu dan mendoakan saya.
9. Bapak dr.Didi Kusmarjadi,Sp.OG selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Batam.
10. Ibu drg. Irma Solvia selaku Kepala UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang tempat penulis melakukan penelitian tugas akhir skripsi ini.
11. Teman saya Alm. Sanny Lastarida Sihombing, Aldo Frenديو Sembiring, Rosa Indah Gultom, Reni Wahyuni, Ninawati, Verent Nadya Santosa, dan Roma Yanti Silalah yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayahNya kepada kita semua, Amin.

Batam, 12 Januari 2022



Imam Yordan





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENEKSAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Teoritis .....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Fasilitas .....	13
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas .....	13
2.1.2.2. Karakteristik Fasilitas .....	14
2.1.2.3. Indikator Fasilitas.....	14
2.1.3. Kepuasan Pasien .....	15
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	15
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pasien.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu .....	17
2.3. Kerangka Pemikiran.....	19
2.4. Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Sifat Penelitian .....	22
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	22
3.4. Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1. Populasi .....	23

3.3.2.	Sampel.....	23
3.5.	Sumber Data.....	24
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7.	Definisi Operasional .....	25
3.7.1.	Variabel Bebas .....	25
3.7.2.	Variabel Terikat .....	26
3.8.	Metode Analisis Data.....	26
3.8.1.	Uji Validitas Instrumen.....	26
3.8.2.	Uji Reliabilitas .....	26
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik .....	27
3.8.3.1.	Uji Normalitas.....	27
3.8.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	28
3.8.3.3.	Uji Heteroskesastisitas .....	28
3.8.4.	Uji Pengaruh .....	29
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	29
3.8.3.2.	Analisis Determinasi .....	29
3.8.4.	Pengujian Hipotesis.....	30
3.8.4.1.	Uji t.....	30
3.8.4.2.	Uji F .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.1.1.	Profil Perusahanan .....	32
4.2.	Hasil Penelitian .....	32
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.2.1.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.2.1.2.	Berdasarkan Usia .....	33
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	33
4.3.1.	Analisis Deskriptif .....	33
4.3.2.	Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	34
4.3.3.	Deskripsi Jawaban Responden Fasilitas .....	35
4.3.4.	Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Pasien .....	36
4.4.	Analisis Data .....	36
4.4.1.	Uji Kualitas Data.....	36
4.4.1.1.	Hasil Uji Validitas.....	37
4.4.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.4.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	39
4.4.2.1.	Hasil Uji Normlitas .....	39
4.4.2.2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	40
4.4.2.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	40
4.4.3.	Uji Pengaruh .....	41
4.4.3.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	41
4.4.3.2.	Hasil Analisis Determinasi .....	42
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	42
4.5.1.	Hasil Uji t.....	42
4.5.2.	Hasil Uji F.....	43
4.6.	Pembahasan.....	44

4.7.	Implikasi Penelitian .....	45	
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>			
5.1.	Simpulan .....	46	
5.2.	Saran .....	46	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>			47
Lampiran 1. Pendukung Penelitian			
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup			
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian			

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b>	Kerangka Pemikiran .....	20
<b>Gambar 4.1.</b>	Uji Heteroskesastisitas.....	41

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.2.</b>	Fasilitas UPT. Puskesmas.....	4
<b>Tabel 2.1.</b>	Penelitian Terdahulu.....	18
<b>Tabel 3.1.</b>	Jadwal Penelitian.....	23
<b>Tabel 3.2.</b>	Skala Likert .....	25
<b>Tabel 3.3.</b>	Definisi Operasional.....	25
<b>Tabel 4.1.</b>	Data Responden Jenis Kelamin.....	32
<b>Tabel 4.2.</b>	Data Responden Usia .....	33
<b>Tabel 4.3.</b>	Kriteria Analisis Deskriptif.....	33
<b>Tabel 4.4.</b>	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	34
<b>Tabel 4.5.</b>	Deskriptif Variabel Fasilitas.....	35
<b>Tabel 4.6.</b>	Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	36
<b>Tabel 4.7.</b>	Hasil Uji Validitas .....	38
<b>Tabel 4.8.</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
<b>Tabel 4.9.</b>	Hasil Uji Normalitas.....	39
<b>Tabel 4.10.</b>	Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
<b>Tabel 4.11.</b>	Hasil Regresi Linear Berganda.....	41
<b>Tabel 4.12.</b>	Uji Analisis Determinasi .....	42
<b>Tabel 4.13.</b>	Hasil Uji t .....	43
<b>Tabel 4.14.</b>	Hasil Uji F .....	43