

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS SEI LANGKAI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Lisa Helena Pasaribu
170610031**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS SEI LANGKAI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Lisa Helena Pasaribu
170610031**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Helena Br Pasaribu
NPM : 170610031
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PUSKESMAS SEI LANGKAI BATAM”

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil duplikasi dari karya orang lain. sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau penadapt yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiasi, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diperoleh sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada dari siapapun.

Batam, 24 Januari 2022
yang menyatakan,



Lisa Helena Br Pasaribu
170610031

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS SEI
LANGKAI BATAM**

SKRIPSI
untuk memnuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Lisa Helena Br Pasaribu
170610031

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 24 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dams" with a superscript "5" and a horizontal line underneath.

David Humala Sitorus, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan dampak kualitas pelayanan, peralatan serta kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei langkai Batam. Survei ini menggunakan jenis survei yang menghasilkan hasil survei yang dapat dicapai (acquired) dengan menggunakan prosedur statistik maupun metode kuantitatif lainnya. Metode pengumpulan data serta menyebarkan kuesioner pada 248 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25 untuk validasi, reliabilitas, normalitas, multiple coroneality, heterogeneous variance, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, uji-t, serta uji-F. Nilai pelayanan hitung sebesar $3,732 > 1,967$ serta nilai sig yang lebih kecil dari 0,005 membuktikan bahwasannya pelayanan berpengaruh signifikan serta parsial terhadap kepuasan pasien. Jumlah fasilitas adalah $0,611 < 1,967$ dan sig $0,542 > 0,005$ menunjukkan tidak ada pengaruh terhadap fasilitas serta sebagian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai Confidence sebesar $0,542 < 1,967$ serta sig sebesar $0,587 > 0,005$ menunjukkan tidak ada pengaruh serta secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel bebas, F-number hitung $5,134 > 3,033$ serta sig kurang dari 0,05, menunjukkan pengaruhnya sebagai berikut: Signifikan serta bersamaan dengan kepercayaan terhadap pelayanan, fasilitas, serta kepuasan pasien

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to explain the impact of service quality, equipment and trust on patient satisfaction at the Seilankai Health Center Batam. This survey uses a type of survey that produces survey results that can be obtained (acquired) using statistical procedures or other quantitative methods. Methods of data collection by distributing questionnaires to 248 respondents. The data analysis technique used SPSS version 25 for validation, reliability, normality, multiple coroneality, heterogeneous variance, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, t-test, and F-test. The service value count is $3.732 > 1.967$ and a sig value smaller than 0.005 indicates that the service has a significant and partial effect on patient satisfaction. The number of facilities is $0.611 < 1.967$ and sig $0.542 > 0.005$ indicates that there is no effect on the facilities and some have no effect on patient satisfaction. Confidence value of $0.542 < 1.967$ and sig of $0.587 > 0.005$ showed no effect and partially had no effect on patient satisfaction. The independent variable, calculated F-number $5.134 > 3.033$ and sig less than 0.05, shows the following effect: Significant and concurrent with trust in services, facilities, and patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Trust And Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang sudah melimpahkan segala rahmat serta karuniaNya, maka penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang bukti salah satu persyaratan untuk mengerjakan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka sebab itu, kritik serta saran akan sewaktu-waktu penulis terima dengan senang hati. Dengan semua keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan semua.

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 Kaprodi Manajemen;
4. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Dosen beserta Staff UPB;
6. Pimpinan dan para karyawan Puskesmas Sei Langkai Batam;
7. Orang tua beserta teman-teman seperjuangan yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 24 Januari 2022



Lisa Helena Br Pasaaribu



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN	ii
JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
1.6.1. Secara Teoritis	10
1.6.2. Secara Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Kualitas	13
2.1.2. Fasilitas	17
2.1.3. Kepercayaan	20
2.1.4. Kepuasan pasien	21
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	30
2.4. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Sifat Penelitian.....	33
3.3. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	33
3.3.1. Lokasi Penelitian	33
3.3.2. Jadwal Penelitian	33
3.4. Populasi Dan Sampel Penelitian	34
3.4.1. Populasi.....	34
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel	35
3.4.3. Teknik Sampling	36
3.5. Sumber Data.....	37
3.6. Metode Pengumpulan Data	37
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
3.7.1. Variabel Bebas (Independen)	39

3.7.2. Variabel Dependen	40
3.8. Metode Analisis Data.....	42
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	42
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	44
3.8.3. Uji Reliabilitas Data.....	45
3.8.4. Uji Asumsi Klasik	46
3.8.5. Uji Pengaruh.....	47
3.9. Uji Hipotesis.....	49
3.9.1. Uji T (Regresi Parsial).....	49
3.9.2. Uji Simultan (F).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2. Deskripsi Karakteristik.....	54
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Usia	55
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	56
4.3.1. Deskripsi Variabel Pelayanan.....	56
4.3.2. Deskripsi Variabel Fasilitas.....	57
4.3.3. Deskripsi Variabel Kepercayaan	58
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	59
4.4. Analisa Data	60
4.4.1. Hasil Uji Analisis Deskriptif	60
4.4.2. Uji Kualitas Data.....	61
4.4.3. Uji Asumsi Klasik	63
4.5. Pengujian Hipotesis	66
4.5.1. Analisis Linear Berganda.....	66
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi	68
4.5.3. Uji T	68
4.5.4. Uji F	69
4.6. Pembahasan.....	70
4.6.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	70
4.6.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	70
4.6.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien	71
4.6.4. Pengaruh Pelayanan, Fasilitas serta Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien	72
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	75
5.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Pendukung Penelitian
- Lampiran 2. Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	30
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	64
Gambar 4.3 Normal P-P Plot.....	64
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i>	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 jenis-jenis pelayanan di Puskesmas sei langkai	4
Tabel 1.2 Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Sei Langkai 2020	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	24
Tabel 3.1 kegiatan penelitian Tahun 2021	34
Tabel 3.2 Skala Likter	39
Tabel 3.3 Variabel Operasional.....	40
Tabel 3.4 Rentan Skala	43
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4.2 Responden berdasarkan pendidikan.....	55
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pelayanan	56
Tabel 4.5 Responden berdasarkan fasilitas	57
Tabel 4.6 Responden berdasarkan kepercayaan.....	58
Tabel 4.7 Responden berdasarkan kepuasan pasien	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	60
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel kompensasi.....	61
Tabel 4.10 Hasil uji validitas variabel fasilitas	61
Tabel 4.11 Hasil uji validitas variabel kepercayaan.....	62
Tabel 4.12 Hasil uji validitas variabel kepercayaan.....	62
Tabel 4.13 Hasil uji Realibitas	63
Tabel 4.14 Hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 4.15 Hasil uji Multikolonearitas	65
Tabel 4.16 Hasil Analisis Linear Berganda	66
Tabel 4.17 Hasil uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.18 Hasil uji Parsial.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan.....	69

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	35
Rumus 3.2 Skala Rentan	43
Rumus 3.3 <i>Pearson Product Moment</i>	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin majunya Masa, jumlah warga negara Indonesia semakin banyak Pemerintah perlu melihat fasilitas kesehatan masyarakat, hidup sehat adalah keinginan semua orang, bukan dari bagian keluarga kaya saja, namun dari keluarga miskin kesehatan sebagai pasilitas penting bagi seluruh rakyat Indonesia, antara lain Orang-orang di Kota Batam.

Standar dari fasilitas atau pengembangan medis andalan pusat pelayanan komprehensif pertama dari bidang kesehatan masyarakat dan Puskesmas yaitu bagian teknis pelayanan kesehatan Bupati atau kota yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan kesehatan berkelanjutan yang komprehensif dan terintegrasi. lagi perkembangan zaman juga membuat puskesmas buka 24 jam sehari.

Pelayanan medis Rawat jalan. Kemudian jika pasien tidak dapat ditangani dengan puskesmas akan dirujuk ke RSUD Kab dan kota-kota yang menyediakan layanan sub-spesialis. Setiap institusi pro dan kontra baik dari segi kualitas layanan serta peralatan bagi pasien, hal itu menjadi salah satu pertimbangan pasien. Institusi medis dengan misi mencoba memberikan pelayanan kesehatan serta fasilitas yang baik untuk masyarakat. Di Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat.

Juga dikenal sebagai Puskesmas Sungai Langkai serta Puskesmas Sei Langkai dari sekian membludak Puskesmas di Batam Pelayanan medis bagi semua rakyat. Puskesmas Sungai Langkai berlokasi di Jalan Batu Aji Barkek. Sagulung Kota Batam berdiri dari tahun 2009. Puskesmas Sei Langkai memiliki Tujuan :

1. Menggerakkan kemandirian Masyarakat untuk berkelakuan hidup bersih serta sehat.
2. Mendorong pembangunan daerah berwawasan kesehatan.
3. Mengembangkan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
4. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, dinamis serta akuntabel melalui sumber daya Manusia kesehatan yang berkualitas.
5. Mewujudkan Puskesmas Sei Langkai sebagai alternatif primer di jasa kesehatan masyarakat.

Sebagai pandangan masyarakat atas pelayanan puskesmas sei langkai yaitu mengenai pelayanan dalam bidang melayani para pasien, kurang rasa ramah tamanya para pekerja, dan masyarakat juga memberikan pandangan tentang sigap atau kurang cepat pemberian pelayanan terhadap pasien yang berkunjung berobat. juga ketersediaan obat yang terbatas mengakibatkan para pasien yang berobat ke puskesmas tersebut mengakibatkan pasien melakukan pembelian obat ke apotik yang terdekat. maka keluhan pasien tersebut merasa kualitas pelayanan puskesmas sei langkai tersebut kurang baik, karena masyarakat yang berobat ke puskesmas banyak yang kurang mampu dalam hal ekonomi ketika obat yang tidak tersedia di

puskesmas maka mereka terpaksa melakukan pembelian obat ke apotik dengan harga obat yang terbilang cukup mahal.

Kualitas sebagai hal yang sangat perlu untuk dilihat pada pelayanan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ketika kualitas pelayanan buruk terhadap pasien maka terciptalah interaksi sosial yang kurang baik antara pasien dengan pekerja yang memberikan pelayanan. Akibatnya, banyak pelayanan yang sudah diberi kepada masyarakat kurang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diatur. Sifat semrawut tenaga medis di unit pelayanan puskesmas juga menjadi permasalahan. Masyarakat juga ada yang merasakan tindakan para tenaga medis yang kasar seperti ketika melakukan pengecekan tensi sering pasien merasa kekerasan, serta terbatasnya persediaan obat puskesmas membuat banyak pasien harus membeli obat di apotek. Selain itu, masih terdapat permasalahan yang terjadi pada kisaran puskesmas, selain yang telah diungkapkan di atas. Misalnya jam kerja Puskesmas sangat singkat, hanya sampai pukul 12.00 WIB, serta tambahan jam lembur hingga pukul 14.00 WIB dibatasi.

Kapasitas dana daerah, Puskesmas tidak berwenang serta memanfaatkan peluang yang ada, Puskesmas yang tidak terbiasa mengelola kegiatannya secara mandiri, serta kesejahteraan pegawai yang mempengaruhi motivasi untuk melaksanakan pekerjaan di puskesmas kurang. Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Hal pertama yang saya lakukan adalah belajar bahwa kepuasan konsumen ialah tentang apa yang konsumen rasakan layanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan sebagai sebuah cara serta memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhannya

sebagai cara menimbang perbandingan hasil serta keinginan serta memperhatikan bagaimana konsumen menerima pelayanan yang berkualitas (Syahsudarmi, 2018).

Kualitas pelayanan perlu bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. kualitas terbentuk dari kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelayanan dilihat dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Satu bisnis layanan kebanyakan dari mereka adalah puskesmas Batam. Puskesmas Batam berpartisipasi dalam pelayanan medis. Layanan medis dianggap hak warga negara yang harus dipenuhi pemerintah. Mewujudkan pemerintah layanan medis untuk masyarakat menawarkan batasan atau standar harus diterima oleh masyarakat melalui Undang-undang melalui peraturan daerah seluruh Indonesia. Kehadiran bisnis yang semakin meningkat di sektor jasa pelaku usaha memberikan yang terbaik dan memberikan pelayanan prima konsumen itu. layanan luar biasa ini harus ditanggapi dengan serius hal-hal yang berhubungan langsung dengan konsumen layanan akan diberikan.

Tabel 1.1 jenis-jenis pelayanan di Puskesmas sei langkai

Jenis Pelayanan			
No	Rawat jalan	No	Rawat Inap
1.	Pelayanan umum	1.	Pelayanan UGD (Uni Gawat Darurat) 24 jam
2.	Pelayanan kesehatan	2.	Pelayanan persalinan 24 jam
3.	Pelayanan kesehatan ibu dan anak	3.	Rawat Inap 24 jam
4.	Pelayanan anak dan MTBS		
5.	Pelayanan lansia		
6.	Pelayanan labotarium		
7.	Pelayanan TB dan Kusta		
8.	Pelayanan kanker payudara		

Sumber : Puskesmas sei langkai 5 Oktober 2021

Komunitas yang menggunakan layanan dari layanan puas, orang sangat memikirkan kualitas layanan dari pelayanan medis. sebagian besar pelanggan potensial kami mencari bukti detektif, kemampuan, perhatian serta integritas. Perusahaan jasa sangat penting diperhatikan serta yang dapat memberikan penilaian yang baik kepada calon konsumen semoga bisa merasakan kepuasan serta kepercayaan. kualitas layanan seperti yang dinyatakan dalam survei sebelumnya terutama meningkatkan kepuasan produk layanan kebutuhan konsumen. Kualitas sangat kuat kaitannya pada kepuasan kualitas yang diberikan oleh konsumen dan perusahaan memberikan dorongan bangun hubungan yang kuat dengan konsumen serta buat mereka berdampak ini jangka panjang bagi perusahaan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan ciptakan loyalitas serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan memberikan kesetiaan serta loyalitas kepada perusahaan yang dipimpin (Gate & Yanti, 2021).

Ketersediaan fasilitas kesehatan layanan tentu cukup memudahkan penerima layanan gunakan layanan ini. Sempurna kemudahan penggunaan fasilitas kesehatan melalui sarana dan prasarana akan sesuai tentukan ukuran kepuasan pasien yang menerima pelayanan. Oleh karena itu, menyebabkan perubahan pandangan umum dari fasilitas dari kesehatan dan kebutuhan pilihan bagi masyarakat. Menyampaikan fasilitas perangkat yang bisa tampak mata secara fisik serta menjadi sumber daya wajib yang dilengkapi dimula mempromosikan jasa pada konsumen. Fasilitas merupakan keseluruhan serta dapat memudahkan pelanggan senang atas segala barang serta jasa yang diberi suatu badan usaha (Z. Munawir, 2018).

Menurut pendapat masyarakat, beberapa fasilitas di Puskesmas Sei langkai yaitu mulai dari tempat tidur pasien yang digunakan pasien di Puskesmas Sei langkai dapat dilihat dari perlengkapan tempat tidur yang kurang. Beberapa keluhan masyarakat pasien di Puskesmas Sei langkai di atas menunjukkan bahwa pelayanan serta ketuhan fasilitas yang digunakan tidak sesuai dengan harapan mereka. Belakangan, saat pasien merasa sudah kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan Puskesmas Sei langkai. Hal ini terlihat dari kunjungan pasien ke Puskesmas.

Menyatakan bahwa pasien yang tingkat kepercayaan mereka semakin sedikit pada petugas puskesmas, semakin besar kemungkinan mereka memberi tahu layanan rumah sakit tidak disediakan. Kepercayaan sebagai variabel terpenting guna dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Kepercayaan ialah yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen serta kepercayaan konsumen (Lukiyana & Arsinta, 2018).

Kepuasan pasien ialah intinya pemasaran yang berorientasi pada pasien. Loyalitas pasien dibentuk oleh pelayanan memuaskan, kualitas Pelayanan memuaskan ini juga akan menarik para pasien yang baru serta kemudian berpengaruh Meningkatkan citra Puskesmas pada Kepuasan pasien. Pelayanan dinilai baik apabila pelayanan tersebut bisa memeberikan kebutuhan serta harapan klien Pahami kebutuhan serta keinginan Anda kepuasan pasien sebagai faktor penting mempengaruhi kepuasan pasien (Siti Nurkhalizah, Siti Rochmani, 2021)

Tabel 1.2 Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Sei Langkai 2020

No	Bulan	Kunjungan Rawat Jalan (orang)	Persentase (%)
1.	Januari	998	11,08
2.	Pebruari	923	10,24
3.	Maret	789	8,75
4.	April	990	10,99
5.	Mei	821	9,11
6.	Juni	899	9,98
7.	Juli	745	8,27
8.	Agustus	800	8,88
9.	September	890	9,88
10.	Oktober	655	7,27
11.	November	733	8,13
12.	Desember	654	7,26
Jumlah		9.007	100 %

Sumber : Puskesmas Sei Langkai 6 oktober 2020

Data pasien di atas menunjukkan jumlah pasien yang mengalami perubahan ketidakstabilan meningkat dan menurun. Perubahan jumlah pasien yang tidak normal tidak cukup cepat untuk pasien yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang kurang memadai, fasilitas yang kurang memadai, serta menimbulkan komentar dari pasien yang dirawat di Puskesmas Sei langkai.

Kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas tersangkut bagaimana perlakuan setiap petugas yang memberikan pelayanan pada pasien juga kelengkapan penunjang fasilitas pelayanan. ketika apa yang diharapkan pasien tidak terpenuhi dengan baik maka bisa jadi pasien hilang kepercayaan terhadap pelayanan. maka dari itu perlu untuk menerapkan kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas yang terbaik, untuk menghindari dari ketidak puasan pasien tersebut perlu petugas puskesmas untuk memperbaiki kinerja juga rasa tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan mereka.

Semua kondisi tersebut dapat menurunkan kepercayaan publik. Meskipun pemerintah mendirikan pusat kesehatan sebagai fungsi memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mempelajari **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS SEI LANGKAI BATAM"**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan, dapat identifikasi beberapa masalah, seperti:

1. Pekerja Puskesmas kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Minimnya ketersediaan obat yang ada di Puskesmas.
3. Fasilitas yang digunakan di Puskesmas minim dalam penyediaan alat-alat kesehatan dan jumlah tempat tidur yang tidak banyak.
4. Jumlah pasien Rawat jalan banyak yang tidak kembali ke Puskesmas untuk melakukan perawatan lanjut.

1.3. Batasan Masalah

Sangat luas, berdasarkan latar belakang dan kekhususan masalah di atas masalah yang ada, keterbatasan waktu, kemampuan penulis, penulis kemudian membatasi masalah. Ini untuk memungkinkan lebih banyak peneliti berfokus pada masalah yang akan dipelajari. Batas masalahnya adalah lainnya:

1. Penelitian ini dibatasi pada tiga variabel independen ialah kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kepercayaan (X3) satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y1).
2. Penelitian ini berdasarkan data kuesioner yang disebar kepada setiap masyarakat sagulung .
3. Peneliti membatasi penelitian ini pada pasien rawat jalan berusia minimal 18 tahun pada Puskesmas Sei Langkai.

1.4. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam Penelitian ini :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?
2. Apakah pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?
3. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?
4. Apakah pengaruh kualitas, fasilitas serta Kepercayaan secara serentak terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sei Langkai.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sei Langkai.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharap dapat memberikan keuntungan bagi pihak-pihak berikut ini

1.6.1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat ilmiah pengetahuan dan wawasan terutama mengenai kualitas pelayanan fasilitas kepuasan pasien Puskesmas Sei langkai.

1.6.2. Secara Praktis

1. Menerapkan teori yang didapat selama perkuliahan dan sekaligus menambah ilmu dan pengalaman untuk memperdalam ilmu tentang kualitas layanan dan dampak fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas.
2. Bagi puskesmas sei langkai dengan memasukkan Puskesmas, Penyedia layanan kesehatan yang lebih baik di masa depan.

3. Bagi Universitas Putera Batam hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu siswa lain saat melakukan penelitian, dan Mahasiswa berdampak berkualitas di Universitas Putera Batam mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan untuk Kepuasan Pasien puskesmas Sei Langkai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas

2.1.1.1. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ialah cara mencukupi keinginan pelanggan serta kebutuhannya dengan melakukan pengukuran perbandingan semua hasil dengan kemauan serta melihat bagaimana pelanggan menerima pelayanan yang bermutu (Syahsudarmi, 2018). Kualitas layanan juga sebagai alat ukur untuk melihat tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginannya (Aswad & Wangdra, 2018). Menurut (Hermansyah *et al.*, 2020) kualitas pelayanan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan penyedia layanan mendapatkan kepercayaan dari orang-orang tentunya dapat mempertahankan eksistensinya di tengah masyarakat yang semakin kritis. Keberhasilan lembaga penyedia layanan terutama adalah komitmen kepatuhan semua penyedia layanan untuk fungsi yang konsisten penuh tanggung jawab. Sebuah pelayanan jasa memiliki kelebihan yang unggul bisa diperhatikan dari keunikan serta kualitas bermutu nantinya diberikan dengan apa yang kebutuhan serta ekspektasi dari pemakai (Setyawati & Rifa'i dkk, 2018). Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan setiap manusia di seluruh dunia sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam satu kecamatan (Sakilah, Arifin, &

Mallongi, 2020). Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu penentu dari kualitas pelayanan kesehatan, utamanya di rumah sakit (Kusmiran, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas ialah hal yang sangat penting dalam pelayanan untuk memberi rasa atas suatu pelayanan dibidang jasa, kualitas pelayanan juga dapat dikatakan baik apabila pasien sebagai penerima mendapatkan perlakuan baik dari segi kenyamanan serta Fasilitas yang diperoleh maka dapat dikatakan bahwa pemberi jasa pelayanan memberikan tanggung jawab pekerjaan seperti yang diharapkan para pasien.

2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, (Engkus, 2019) Kualitas layanan dapat diukur dengan Lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu keberadaannya diluar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Disediakan oleh penyedia layanan. hal ini termasuk, misalnya, peralatan fisik gedung, gudang, dll. Peralatan dan perlengkapan Penggunaan (teknik) dan penampilan karyawan.
2. Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan akurat serta bisa diandalkan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti tekad waktu, layanan yang sama pasti semua pelanggan, sikap belas kasih serta akurasi yang tinggi.

3. Tanggung jawab (*respon/respon*), dengan kata lain, dengan kebijakan yang mendukung memberikan pelayanan yang cepat, hak untuk pelanggan Distribusi informasi yang jelas. Membuat konsumen menunggu persepsi negatif tentang kualitas melayani.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, sopan santun, kemampuan karyawan perusahaan Menumbuhkan kepercayaan pelanggan ke perusahaan. ketika lainnya termasuk komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, serta kesopanan.
5. Empati (*empathy*), yaitu perhatiannya tulus serta pribadi atau diberikan kepada individu pelanggan dengan pemahaman keinginan konsumen. Dimana itu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan memahami pelanggan serta kebutuhan secara khusus, bukan hanya pelanggan waktu operasi adalah ini nyaman bagi pelanggan.

2.1.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Menurut Hardiyansyah dalam (Engkus, 2019)

1. Motivasi kerja birokrasi dan peralatan.
2. Kapasitas perangkat.
3. Pengawasan/pengelolaan sosial.
4. Perilaku birokrasi/perangkat.
5. Komunikasi, disposisi, struktur
6. Pejabat.
7. Kinerja birokrasi.

2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam (Syaiful & Wangdra, 2018) dibawah ini sebagai berikut indikator kualitas pelayanan.

1. Keandalan (*Reliability*)

Pelanggan merasa bahwa keahlian serta ketepatan mereka dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari kesadaran yang berasal dari dalam diri staf atau karyawan dalam membantu serta melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh.

3. Garansi (*Warranty*)

Kualitas pelayanan dilakukan dengan kemampuan atau pengetahuan, kesopanan serta kemampuan membangun kepercayaan atau kepercayaan pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

Kualitas pelayanan tercermin dalam sikap yang solid, tetapi dengan mengetahui kenyamanan komunikasi, sikap penyayang, dan kebutuhan setiap pasien, kami peduli dengan apa yang dibutuhkan pelanggan kami.

5. Nyata (*Real*)

Bangunan yang nyaman, kebersihan petugas, kedisiplinan petugas, dll, kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung.

2.1.2. Fasilitas

2.1.2.1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sesuatu yang perlu Anda pertimbangkan untuk memberikan layanan. Seringkali diharapkan keberadaan fasilitas yang lengkap dapat dicapai oleh puskesmas. Mendukung layanan medis. Adanya fasilitas seperti kotak proposal memudahkan puskesmas mendapatkan informasi yang diinginkan dan memudahkan pasien untuk mengomunikasikan kebutuhan mereka dan puas saat menerima layanan.

Menjelaskan fasilitas semua alat yang diperlukan untuk dipergunakan pada usaha menjadi berjalan lancar serta bisa membantu selama proses penyediaan produk atau jasa digunakan pada pengerjaan (Iskandarsyah & Utami, 2017). yakni fasilitas salah satu bagian yang dapat dilihat dari bentuk fisik yang mencakup seluruh aspek atau *the service scape* yaitu mengcover terciptanya kondisi lingkungan, akibat hasil karya manusia, serta lingkungan fisik jasa (Syahsudarmi, 2018) mendefinisikan fasilitas segala hal memberi rasa nyaman pelanggan yang telah disiapkan oleh pemberi jasa seperti sumber daya fisik (Sasmito & Rifa'i, 2018) menyatakan fasilitas ialah suatu alat bisa tampak dengan fisik yang menjadi sumber daya wajib yang dilengkapi sebelum melakukan promosi jasa terhadap konsumen. Fasilitas ialah seluruh yang memudahkan pelanggan untuk mendapat rasa puas atas segala barang atau jasa yang ditawarkan oleh salah satu badan usaha (I. Munawir, 2018). Fasilitas bisa diartikan sebagai fasilitas bagi kehidupan

serta fasilitas yang merupakan pusat dari infrastruktur (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018).

Semua fasilitas adalah peralatan fisik dan disiapkan oleh penyedia layanan untuk mendukung ketenangan pengguna. Oleh karena itu, fasilitas secara keseluruhan dapat disimpulkan untuk memudahkan pelanggan dalam menggunakan seluruh sarana dan prasarana yang ada. Misalnya, kondisi peralatan, kondisi bangunan, desain interior, eksterior, serta kebersihan sarana dan prasarana juga harus diperhatikan.

2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut (Suyitno, 2018) beberapa faktor fasilitas yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Keutuhan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang disiapkan.
2. Kondisi dan penggunaan fasilitas yang disiapkan.
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang disiapkan.
4. Integritas peralatan yang digunakan.

Peningkatan fasilitas tidak hanya mendukung kepuasan pasien, tetapi juga fasilitas yang tertata dengan baik, dan kemudahan penggunaan meningkatkan kepuasan pasien.

2.1.2.3. Indikator Fasilitas

Menurut Dewi Rahmawati, (2018) Fasilitas tersebut memiliki beberapa indikator, antara lain:

1. Peralatan yang disediakan.
2. Membersihkan toilet.

3. Ruangan kamar rumah sakit.
4. Tersedia fasilitas umum seperti parkir, taman bermain anak dan ruang tunggu yang nyaman.

2.1.2.4 Manfaat fasilitas

Menurut (Herawati & Sulistyowati, 2020) Manfaat Fasilitas terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Meminimalkan adanya investasi peralatan untuk kedua kalinya
2. Memberi rasa keefektifan ruangan untuk digunakan.
3. Memabntu pekerjaan karyawan serta menciptakan rasa nyaman kepada konsumen
4. Memberikan hasil pekerjaan yang baik
5. Meningkatkan mutu jasa layanan usaha

Ada beberapa pengukuran fasilitas yang dapat digunakan, yaitu:

1. Kinerja sama dokter
2. Kinerja sama perawat
3. Kondisi yang bisa dilihat serta image fasilitas
4. Makanan serta minuman
5. Alur administrasi pelayanan
6. Tarif/ rekam medis/ kerahasiaan

2.1.3. Kepercayaan

2.1.3.1. Pengertian percayaan

Kepercayaan dalam layanan kesehatan ada pada dua tingkat yang terkait tetapi berbeda, yaitu : interpersonal serta institusional (Kinlock *et al.*, 2017). Kepercayaan ialah aspek penting digunakan mengatasi krisis serta kesulitan antara organisasi serta pelanggan, serta merupakan aset penting dalam memajukan tentang jangka panjang antar organisasi (Fulgara Nova, 2020). Menurut Lukiyana & Arsinta, (2018) Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen kepercayaan konsumen.

Pelanggan merupakan fokus utama karena tidak ada pelanggan korporat. Tidak dapat untung untuk dijalankan usahanya. Karena itu, yang utama yang dilakukan ialah memberikan layanan kualitas yang menciptakan kepercayaan untuk memenangkan pelanggan setia pada Puskesmas.

2.1.3.2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan

Menurut (Abdullah & Hidayah, 2021) faktor –faktor yang mempengaruhi Kepercayaan ini merupakan hasil dari kerumitan kepribadian, budaya serta pengalaman. Ketiga faktor tersebut adalah:

1. Mempertaruhkan Toleransi
2. Tingkat penyesuaian.
3. Kekuatan relatif

2.1.3.3. Indikator – Indikator Kepercayaan

Menurut (Lukiyana & Arsinta, 2018) Ada 3 Indikator Kepercayaan berikut ini:

1. kemampuan
2. Kebaikan
3. Konsistensi

2.1.3.4. Dimensi Kepercayaan

Menurut (Cahyati, 2019) Terdapat 3 Dimensi untuk mengukur tingkat Kepercayaan Pasien yaitu:

1. Kemampuan
2. kejujuran
3. kebijakan (rahmat)

2.1.4. Kepuasan pasien

Kualitas pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien serta pasien akan cenderung kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Djamaludin & Arifiyanti, 2017). Terdapat dua faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan makanan di rumah sakit yaitu karakteristik makanan serta distribusi makanan (Nafi'a, 2021). Dengan kenaikan iuran bpjs yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan demikian pasien bpjs mengharapkan mendapatkan pelayanan secara adil serta bermutu Kepuasan terhadap pelayanan persalinan pada ketiga tingkat fasilitas kesehatan tersebut tidak boleh berbeda, karena pelayanan persalinan yang diberikan harus memuaskan terlepas dari tingkat fasilitasnya, serta setiap tingkat memberikan

pelayanan persalinan tergantung pada kondisi pasien serta jenis pelayanan yang dibutuhkan. (Astuti, Rachmawati, & Rahmah, 2019). Menurut Siti Nurkhalizah, Siti Rochmani, (2021) Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan klien Pahami kebutuhan serta keinginan Anda kepuasan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pasien datang ke Puskesmas serta langsung merasakan pelayanan yang diterimanya, kepuasan pasien bisa didapat dari pengalaman sebelumnya.

Ketika pasien berkunjung ke Puskesmas serta langsung merasakan pelayanan yang diterimanya, kepuasan pasien dirasakan dari pengalaman sebelumnya Kepuasan pasien aialah implementasi serta penilaian balasan layanan, serta memenuhi persyaratan pasien serta prinsip medis sangat penting untuk mencapai skor tinggi.

Bisa disimpulkan dari pendapat bahwa setiap pasien merupakan tanggung jawab setiap pemberi pelayanan jasa. Baik Dokter, pekerja dan pekerja yang lain juga, kepuasan pasien dapat di katakan baik apabila pasien menerima apa yang diharapkan dari setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dilihat ketika pasien tersebut melakukan pengulangan berkunjung berobat jalan ke puskesmas sei langkai, tingkat kepuasan pasien adalah adalah penilaian yang berpengaruh terhadap citra pelayanan puskesmas.

2.1.4.1. Dimensi kepuasan pasien

Untuk mengukur kepuasan pasien Menurut Imbalo S. Pohan dalam (Engkus, 2019) menemukan beberapa masalah ini menunjuk pada dimensi kepuasan sebagai berikut:

1. Terkait dengan akses layanan sehat, bukan peralatan kamar cukup seperti satu kamar digunakan untuk dua cek yakni pemeriksaan gigi serta ruang gawat darurat.
2. Terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan, ketidak hadiran dokter, Berikan obat yang sama.
3. Terkait dengan proses pelayanan kesehatan serta layanan lambat.
4. Terkait dengan sistem pelayanan perkenalkan kesehatan serta BPJS cukup lama karena jaringan internet yang buruk diperhatikan: kualitas produk, kualitas layanan, emosi, Harga, dan biaya (Nur & Ahmad, 2019).

2.1.4.2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

1. kualitas produk,
2. harga produk,
3. faktor emosional, serta
4. biaya serta kenyamanan.

2.1.4.3. Indikator-Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Gofur, 2019) Indikator kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain:

1. Layanan seperti yang diharapkan.
2. Motivasi pasien merekomendasikan kepada orang lain,
3. Puas dengan kualitas layanan yang diberikan serta
4. Layanan yang ingin Anda kembalikan gunakan layanan

2.2. Penelitian Terdahulu

studi mengenai dampak Kualitas Pelayanan, Fasilitas serta Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien telah dipelajari secara ekstensif pendapat para peneliti sebelumnya. Kesimpulan yang ditarik dari penelitian sebelumnya disajikan sebagai penguatan dari penelitian teoritis sebelumnya. Di bawah ini ialah lampiran dari beberapa peneliti di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Syahsudarmi, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru	koefisien determinasi (R ²) dan nilai Goodness of Fit (GoF)	Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi.
2.	(Aswad & Wangdra, 2018) (JIMUPB)	Pengaruh Harga serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center	analisis deskriptif, uji kualitas data, uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik regresi (uji normalitas, uji multikoliniestisitas, serta uji heteroskedestisitas), serta uji pengaruh (uji regresi berganda)	Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center

3.	(Hermansyah et al., 2020) (SCHOLAR)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang	Analisis regresi berganda serta analisis Koefisien determinasi berganda (R^2).	kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh/signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang
4.	(Setyawati & Rifa'i dkk, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien	Analisis regresi berganda serta analisis koefisien determinasi	hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan, Fasilitas, Harga serta Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen
5.	(Iskandarsyah & Utami, 2017) (SCHOLAR)	Pengaruh Harga, Lokasi, serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadra Property	menggunakan alat ukur ialah regresi linear berganda. Pengujian, dan analisis data primer dilakukan dengan menggunakan perangkat SPSS dengan formulasi regresi berganda menurut	Dapat disimpulkan bahwasannya terdapat pengaruh signifikan dari variabel Harga (X_1), Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Serta tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y),
6.	(Syahsudarmi, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru	Koefisien Determinant (R^2) Uji serta Goodness of Fit (GoF)	Fasilitas yang tersedia di kedai kopi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis serta Kualitas layanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis
7.	(Sasmito &	Pengaruh	Analisis regresi	kesimpulannya yaitu

	Rifa'i, 2018) (SCHOLAR)	Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga serta Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien	berganda serta analisis Koefisien determinasi berganda (R ²).	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga serta Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.
8.	(I. Munawir, 2018) (SCHOLAR)	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit	Analisis bivariat digunakan, serta uji kai kuadrat (chi square)	Dari hasil penelitian tidak ada hubungan antara tangible dengan kepuasan pasien, dari berbagai teori dikemukakan bahwa aspek tangible merupakan aspek yang berpengaruh kepada kepuasan pasien.
9.	(Kinlock et al., 2017) (DOAJ)	Tingkat ketidakpercayaan medis yang tinggi dikaitkan dengan kualitas hidup yang rendah di antara pria kulit hitam serta kulit putih dengan kanker prostat	analisis data koefisien determinasi	Studi ini memberikan bukti yang menunjukkan hubungan antara ketidakpercayaan medis serta kualitas hidup secara keseluruhan di antara pria kulit hitam serta kulit putih yang didiagnosis serta dirawat karena kanker prostat.
10.	(Fulgara Nova, 2020) (SCHOLAR)	Pengaruh kualitas pelayanan serta kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi	Analisis deskriptif Analisis, Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Regresi Linier Berganda	Secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS.

11.	(Sakilah <i>et al.</i> , 2020) (DOAJ)	Perbedaan kualitas pelayanan sebelum serta sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene-	variabel uji dilakukan analisis komparatif menggunakan uji statistik McNemar	Hasil analisis variabel yang diteliti diketahui bahwa terdapat perbedaan sebelum dan sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene. Ketika sebuah Puskesmas telah terakreditasi, Puskesmas akan terus berupaya menjaga kualitas pelayanan yang dimilikinya, termasuk kualitas staf Puskesmas
12.	(Lukiyana & Arsinta, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien	analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS (Partial Least Square) 3.0. PLS (Partial Least Square)	Pelayanan Tenaga Administrasi, Kualitas Kerja Tenaga Medis, Kepercayaan Pasien signifikan memoderasi Kualitas Kerja Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien BPJS.
13.	(Astuti <i>et al.</i> , 2019) (DOAJ)	Kepuasan perawatan intrapartum di tiga tingkat fasilitas kesehatan di Jakarta	Menggunakan kuesioner karakteristik responden; Kuesioner Harapan Melahirkan (versi bahasa Indonesia); kuesioner dukungan sosial, yang merupakan modifikasi dari Sistem Dukungan Pascapersalinan dan Kuesioner Koping Keluarga versi bahasa Indonesia	Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan ibu bersalin di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat I adalah harapan persalinan, Sedangkan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan ibu terhadap pelayanan persalinan di fasilitas kesehatan tingkat II (OR 16,547) dan III (OR 56,202) adalah dukungan sosial.

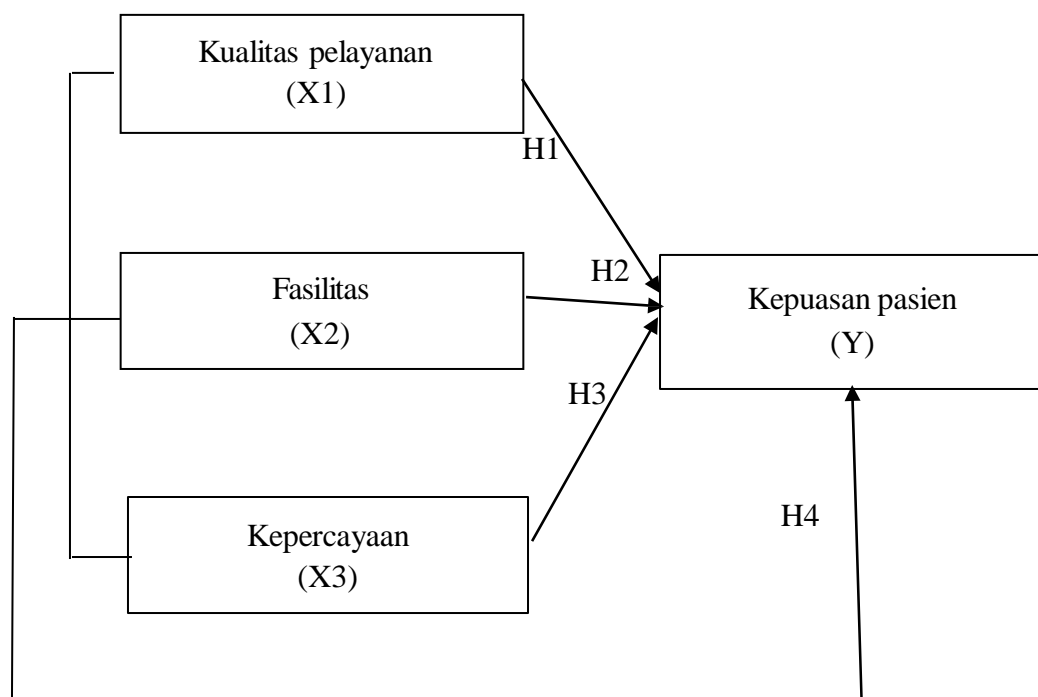
14.	(Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018) (SINTA)	Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas	teknik pemodelan, teknik pemetaan konsep, teknik statistik (pengambilan sampel, statistik deskriptif, distribusi peluang, statistik inferensial, analisis regresi, serta yang lain), teknik pengambilan keputusan, teknik optimasi, teknik analisis kinerja, teknik analisis perilaku, teknik analisis ergonomi	MAF merupakan ilmu pengetahuan, program serta tindakan untuk mengelola Fasilitas bisa fungsinya masih tetap bisa direalisasikan dengan baik, ekonomis, efisien serta efektif; serta sesuai dengan prinsip sustainability (lingkungan, sosial, ekonomi)
15.	(Djamaludin & Arifyanti, 2017) (SCHOLAR)	Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Ssakit Islam Surabaya Tahun 2016 Adiska	dianalisis secara deskriptif	Tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan faktor kehandalan (reliability) , berdasarkan faktor jaminan/kepastian (assurance) dapat dikategorikan baik , fisik/berwujud (tangible) pasien merasa puas faktor perhatian/empati (emphaty) bahwa sebagian besar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien.

16.	(Nafi'a, 2021) (SCHOLAR)	Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit: Literature Review Patient Satisfaction Factors for Food Service In Hospital: Literature Review	analisis Literature Review	Secara garis besar kualitas makanan merupakan hal yang berhubungan sebagai rasa, tekstur, penampilan, serta variasi makanan sedangkan kualitas pelayanan makanan adalah hal yang berhubungan serta sistem pemesanan makanan, alat makan, sikap serta kinerja petugas.
17.	(Kusmiran, 2018) (SINTA)	Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan serta Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung	analisis univariat serta Analisis bivariat untuk	Pengembangan model pelatihan soft skills caring, Efektifitas model pelatihan soft skills

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut W Sujarweni, 2019, (hal. 62) kerangka mental ialah model (citra) sebagai konsep tentang hubungan antar variabel serta berbagai faktor lainnya. Kerangka ideologis pada dasarnya diturunkan dari referensi serta konsep yang sesuai dengan masalah penelitian, serta hipotesis yang dihasilkan dalam bentuk diagram alur.

Berdasarkan pelayanan dan kelembagaan berdampak pada kepuasan pasien di Puskesmas Sei Langkai. Latar Belakang kualitas pelayanan serta pemikiran di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah.



Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

2.4. Hipotesis

Menurut (Adinovi & Alexandro, 2021) Hipotesis penelitian masih terbukti secara empiris oleh kegiatan penelitian ilmiah. Dengan kata lain, Hipotesisnya masih dugaan sementara bisa benar atau salah. Maka hipotesis diadvokasi dalam penelitian berikut dibawah ini:

1. H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.
2. H2 : Diduga Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.
3. H3 : Diduga Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.
4. H4 : Diduga Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian Kuantitatif ialah jenis penelitian dapat menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari Kuantitatif (pengukuran) (Wiratna.v Sujarweni, 2020).

3.2. Sifat Penelitian

Studi ini ialah hasil pengulangan dari survei sebelumnya serta memiliki variabel, indikator serta peralatan analisis yang serupa dengan survei sebelumnya. Waktu analisis juga menunjukkan perbedaan karena perusahaan yang disurvei juga sudah berbeda.

3.3. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sei Langkai Jalan Raya Batu Aji Baru, Sagulung, Sungai Langkai, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2. Jadwal Penelitian

Studi ini dilakukan Terhitung dari bulan Oktober sampai dengan bulan Pebruari 2022. Jadwal penelitian dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 3.1 kegiatan penelitian Tahun 2021

Kegiatan	Pertemuan																			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi	■	■																		
Studi pustaka			■	■	■	■														
Metodologi penelitian							■	■	■	■										
Pengambilan data										■	■									
Pengolahan data												■	■	■	■					
Penyusunan laporan																■	■			
kesimpulan																		■	■	■
Penyelasaan Skripsi																				■

Sumber : Peneliti, 2021

3.4. Populasi Dan Sampel Penelitian

3.4.1. Populasi

Populasi ialah area umum, Terdiri dari objek/subyek yang memiliki Kualitas serta fitur khusus ditetapkan serta dipelajari oleh peneliti, Kemudian ditarik kesimpulan Menurut Sugiyono dalam (Aswad & Wangdra, 2018), pernyataan (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 105) dari keseluruhan objek serta subjek penelitian disebut populasi jadi populasi pada penelitian ini yaitu pasien jawat

jalann pada bulan Desember berjumlah 654 orang pasien pada Puskesmas Sei Langkai.

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Populasi lebih dari sekedar angka obyek/subyek yang diselidiki. Namun, itu termasuk: Semua karakteristik / karakteristik dari subjek atau subjek yang diselidikit (Aswad & Wangdra, 2018). Sampel ialah contoh serta sebagian populasi yang digunakan untuk penelitian (W Sujarweni, 2019, hal. 81) Karena keterbatasan waktu serta tenaga, peneliti tidak menggunakan seluruh populasi. Dari aspek pandang sampel, populasi ialah tempat umum ciri menentukan peneliti, serta mengambil kesimpulan (Sugiarto, 2017, hal. 2017). Pengutipan sampel menggunakan sampling objektif. Sampel ini telah dipilih dari populasi bisa dapat mewakili seluruh populasi. Oleh sebab itu, menentukan jumlah sampel dari populasi yang ada, peneliti sebaiknya mematuhi persyaratan standar. Kriteria sampel untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Rawat Jalan di Puskesmas Sei Langkai.
2. Pasien rawat jalan usia 18 tahun ke atas di Puskesmas Sei Langkai.

Karena jumlah populasi yang besar, kita memerlukan ekspresi berfungsi mendapatkan sampel yang lebih kecil, tetapi kita bisa mewakili seluruh populasi. Peneliti menggunakan rumus Slobin sebagai acuan menentukan penentuan sampel populasi. Penelitian menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber Menurut Umar dalam (Engkus, 2019)

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah sampel

e^2 : toleransi kesalahan

Populasi (n) ialah berjumlah 654 orang pasien pada bulan Desember 2020 serta tingkat kesalahan 5% serta dihitung dengan memakai rumus Slovin di atas, jadi sampel diperoleh serta dipergunakan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{654}{1 + 654 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{654}{1 + 654 (0,0025)}$$

$$n = \frac{654}{2,635}$$

$$n = 248$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dapat dilihat diatas terdapat 248 sampel dari 654 populasi dari tingkat kepercayaan 95% serta tingkat kesalahan 5%.

3.4.3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono di buku (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 81) Teknik pengambilan sampel ialah pengambilan keputusan tertentu saat menentukan sampel. sampling yang dipakai pada penelitian ini yaitu Teknik sampling jenuh.

Menurut (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 109) , teknik saturasi ialah dengan mengambil seluruh dari populasi sebagai sampel. teknik ini digunakan apabila populasi sedikit serta ketika peneliti ingin menggeneralisasi dengan error yang sangat kecil. sebagai contoh sensus bisa dikatakan sebagai teknik sampling jenuh dimana sampel ialah keseluruhan bagian populasi.

3.5. Sumber Data

Diterima data penelitian yang berasal dari Puskesmas. Didapat data dari sumber pertama baik Individu atau masyarakat. Data asli ialah hasil interview serta survei kuisioner yang dibuat penilaian. (Sugiarto, 2017, hal. 178).

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 93) Cara yang dapat dilakukan guna mengumpulkan data adalah :

1. Uji
Digunakan untuk mengukur kapasitas serta ukuran benda yang diselidiki.
2. Wawancara
Kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi secara langsung atau tidak langsung guna mengumpulkan data
3. Pengamatan Pengamatan ialah observasi sistematis terhadap gejala yang terlihat pada riset yang dilakukan.

4. kuesioner Kuesioner ialah teknologi pengumpulan data yang mengeksekusi populasi untuk serangkaian pertanyaan tertulis.
5. Survei Survei ini terutama digunakan untuk memecahkan masalah serta tidak ada hubungannya dengan pembuatan kebijakan atau pengembangan.

Menurut (Sugiarto, 2017, hal. 179) Teknik survei ialah Teknik pengumpulan data primer yang membutuhkan keterkaitan serta hubungan antara pemeroleh data (peneliti) serta objek penelitian (responden). Menggunakan teknik survei untuk mengumpulkan data memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

1. Cepat
2. Murah
3. Efisien
4. Akurat

Penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuisisioner berupa pernyataan/pertanyaan yang disebarkan ke Pasien Rawat jalan di Puskesmas Sei Langkai Batam.

5.6.2 Alat Pengumpulan Data

Dalam penyebaran kuisisioner terdapat skala pengukuran yaitu skala likert. Kuisisioner disebarkan serta diolah dengan menggunakan software SPSS Versi 25,0. Menurut (Sugiarto, 2017, hal. 244) Skala likert ialah derivatif dari skala pengukuran ordinal karena dalam alternatif pilihan yang disediakan terkandung pengertian adanya pemeringkatan dalam konteks persetujuan. Skala likert menggunakan 5 skor dengan komponen dibawah ini:

Tabel 3.2 Skala Likter

No	Keterangan Jawaban	Nilai/Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono dalam (Engkus, 2019).

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian ditentukan oleh peneliti menurut atribut-atribut objek penelitian atau penemuannya, serta data untuk melengkapinya di dalam variabel tersebut (W Sujarweni, 2019, hal. 95). Variabel adalah bagian dari kelompok yang diteliti serta terdapat perbedaan antara satu dengan bagian yang lain dalam kelompok tersebut (Sugiarto, 2017, hal. 75)

3.7.1. Variabel Bebas (Indenpenden)

Menurut (Sugiarto, 2017, hal. 78) Variabel bebas (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi berubahnya variabel terikat. Menurut (Kurniawan, 2019, hal. 70) Variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat disebut dengan variabel bebas.

3.7.1.1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas layanan yang dimaksud adalah keterampilan yang memanfaatkan fitur-fitur berikut: Meningkatkan kepuasan pelanggan serta berfungsi sebagai kriteria pengambilan keputusan saat membeli produk atau layanan (Ananda Rustam & Divi Iswara, 2021).

3.7.1.1 Fasilitas (X2)

Menurut Iskandarsyah & Utami, (2017) Menjelaskan fasilitas ialah alat untuk membuat suatu usaha menjadi lancar serta mudah selama proses penyediaan produk atau jasa sedang dilakukan.

3.7.1.2. Kepercayaan (X3)

Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam bangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen (Lukiyana & Arsinta, 2018).

3.7.2. Variabel Dependen

Variabel yang mempengaruhi adanya perubahan pada variabel lain (Independen) disebut sebagai variabel dependen (Wiratna.v Sujarweni, 2020, hal. 75).

3.7.2.1. Kepuasan Pasien (Y)

Kepuasan pasien adalah kondisi yang dialami pasien setelah menerima pengobatan, serta hasil pengobatan memenuhi harapan pasien. Menurut Badri dalam (Meutia & Andiny, 2019).

Tabel 3.3 Variabel Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Seluruh Aktivitas yang diberikan oleh penyedia layanan atau pekerja di Instansi puskesmas dari segi keramahan pada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pasien sehingga berdampak pada	1. keandalan (<i>reliability</i>) 2. daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. garansi 4. Empati 5. Nyata	<i>Likert</i>

	kepuasan pasien. (Ananda Rustam & Divi Iswara, 2021)		
Fasilitas (X2)	Sasmito & Rifa'i, (2018) Fasilitas adalah Semua peralatan fisik yang tersedia dalam suatu fasilitas, suatu organisasi yang bertujuan untuk mendukung keselamatan serta kenyamanan pelanggannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan yang disediakan 2. Membersihkan toilet 3. Ruang dan kamar pasien. 4. Tersedia ruangan umum seperti parkir, taman bermain anak dan ruang tunggu. 	<i>Likert</i>
Kepercayaan (X3)	Lukiyana & Arsinta, (2018) Kepercayaan ialah variabel terpenting dalam bangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen kepercayaan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Kebaikan 3. Konsistensi 	<i>Likert</i>
Kepuasan Pasien (Y)	Fatima, Malik, & Shabbir, (2018) Kepuasan pasien adalah kondisi yang dialami pasien setelah menerima pengobatan, dan hasil pengobatan memenuhi harapan pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan seperti yang diharapkan. 2. Motivasi pasien merekomendasikan kepada orang lain, 3. Puas dengan kualitas layanan yang diberikan serta 4. Layanan yang ingin anda kembalikan gunakan layanan 	<i>Likert</i>

Sumber : (Ananda Rustam & Divi Iswara, 2021), (Sasmito & Rifa'i, 2018),

(Lukiyana & Arsinta, 2018), (Fatima et al., 2018)

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Untuk mendeskripsikan serta membahas suatu data diperlukan adanya Analisa deskriptif. Hal ini bertujuan guna memberi deskripsi tentang informasi yang dihasilkan oleh data keseluruhan tersebut (Sugiarto, 2017, hal. 270). Jika hipotesis nol (H_0) diterima, hasil penyelidikan dapat digeneralisasi. Analisis deskriptif dianalisis dalam bentuk perbandingan atau hubungan dengan menggunakan satu atau lebih variabel.

Langkah pertama dalam menganalisis data dari survei ini ialah menghitung skor serta menjumlahkannya untuk mendapatkan skor total. Skor rata-rata, yang menghitung nilai setiap komponen yang diselidiki, dikalikan dengan semua frekuensi. Untuk menghasilkan skor penilaian, gunakan skala Likert dengan skor 5, 4, 3, 2, 1. Skor minimal dihasilkan dari jumlah sampel, dan skor maksimal dihasilkan dari bobot maksimal dikalikan jumlah sampel.

Untuk ukuran sampel 341 maka untuk menghitung skor minimum:

$$\text{Skor minimum} = \text{berat minimum} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 248$$

Jumlah sampel adalah 248, serta untuk menghitung skor tertinggi:

$$\text{Skor tertinggi} = \text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah sampel}$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 248 = 1.240$$

Untuk mengetahui tentang skala, Anda dapat menggunakan rumus berikut:

$$RK = \frac{N(M-1)}{M}$$

Rumus 3.2 Skala Rentan

Dimana :

RK = skala rentan

N = jumlah sampel

M = jumlah alternatif item jawaban

Berdasarkan rumus di atas, untuk ukuran sampel 248 responden dengan skor respons 1 sampai 5, skornya sebagai berikut:

$$RK = \frac{248(5-1)}{5} = 198$$

Dari hasil perhitungan di atas maka skala yang dibuat dalam bentuk tabel, membandingkan hasil dari analisis deskriptif yang akan dibahas selanjutnya tentang kerentanan skala. Kerentanan skala dibuat dalam bentuk tabel untuk tujuan membandingkan hasil analisis deskriptif. Dalam hal ini, tabel sensitivitas skala terlihat seperti ini:

Tabel 3.4 Rentan Skala

No	Pernyataan	Kriteria
1.	654-852	STS
2.	853-1.051	TS
3.	1.052-1.250	R
4.	1.251-1.449	S
5.	1.450-1.648	SS

Sumber : Peneliti 2021

3.8.2. Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validitas secara benar serta fakta menginterpretasikan kebenaran data yang dihasilkan. Pada saat yang sama, uji validitas penelitian ini memperlihatkan penerapan alat penelitian untuk pengukuran signifikansi praktis. Validitas survei memaparkan seberapa akurat data yang diperoleh dari subjek dibandingkan pada data yang diterima oleh peneliti. Validasi data akurat berdasarkan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiarto, 2017, hal. 205).

Kriteria pengujian validitas setiap pertanyaan ialah perbandingan antara r hitung serta rtabel pada taraf signifikansi 5%. Data valid jika r hitung yang diperoleh sama dengan atau lebih besar dari rtabel yang diperoleh. Jika tidak, data dianggap tidak konsisten serta hasilnya tidak valid.

Kriteria pengujian validitas setiap soal adalah: Perbandingan r hitung serta rtabel dengan taraf signifikansi 5%. data Valid jika r hitung yang diperoleh ialah rtabel atau lebih tinggi akan dihasilkan. Dalam kasus sebaliknya, itu dinilai tidak sesuai. Dalam data sehingga hasilnya tidak valid.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3.3 *Pearson Product Moment*

Sumber (Muzakki & Hakim, 2020)

Dimana :

r = koefisien korelasi

x = skor item

y = total skor item

N = jumlah responden

Nilai koefisien korelasi menerjemahkan dengan membandingkan nilai yang dihitung pada tabel nilai kritis dengan jumlah sampel yang konstan untuk tahu signifikansinya. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (korelasinya tinggi, memperlihatkan ternyata alat penelitian tersebut efektif.

Kriteria untuk menentukan validitas data adalah:

Jika r hitung dari r tabel, maka dikatakan semua item pertanyaan memiliki korelasi yang tinggi dengan skor total item tersebut, sehingga item tersebut dinyatakan valid.

Apabila r hitung $\leq r$ tabel, maka seluruh item pertanyaannya dikatakan tidak memiliki korelasi tinggi terhadap skor total itemnya, dengan demikian item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.3. Uji Reliabilitas Data

Pengujian keandalan ialah ukuran integritas target yang diukur serta dapat dikerjakan secara internal maupun eksternal. Pengujian dijalankan menggunakan test-retest (stabilitas), ekivalensi, kombinasi keduanya ialah pengujian eksternal, serta pengujian ini menggunakan Analisis teknis khusus dari konsistensi item dalam instrumen menentukan pengujian internal (W Sujarweni, 2019, hal. 132).

Literasi dilakukan dengan menggunakan instrumen, dengan hasil yang konsisten serta tidak ada perubahan sama sekali. Peralatannya bisa diandalkan. Namun, data tepercaya belum tentu selalu valid. Oleh karena itu, uji reliabilitas serta uji validitas data tidak bisa memberikan bukti yang sama, karena reliabilitas

menentukan hasil yang benar serta kesesuaian data, serta reliabilitas menyimpulkan kesesuaian maupun kesesuaian data (Sugiarto, 2017, hal. 209).

3.8.4. Uji Asumsi Klasik

Uji hipotesis klasik ialah analisis yang dipakai bagi menyurvei ada tidaknya asumsi klasik dalam model regresi linier kuadrat terkecil (OLS). Maka analisis regresi non-normal least squares tidak memprioritaskan kapasitas asumsi klasik ibarat regresi logistik maupun regresi ordinal. (W Sujarweni, 2019, hal. 149).

3.8.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan buat memutuskan apakah terdistribusi normal. Model serta regresi linier berdistribusi normal akan meneruskan hasil sinkron. Anda dapat menjalankan berbagai macam tes menetapkan tes Plot biasa, tes Kurtosis maupun Kolmogorov Smirnov⁰, tes Swekness serta Histogram. (Kurniawan, 2019, hal. 149)

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas ini antara lain:

1. Taksir signifikansi di atas 0,5 (Sig.) > 0,05 melihat bahwa asumsi normalitas pada pengujian ini berdistribusi normal.
2. diperoleh serta ditaksirkan dari nilai signifikansi 0,5 (Sig.) < 0,05 membuktikan bahwa asumsi normalitas menyatakan maka distribusi tidak normal.

3.8.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipakai untuk mendapati nilai korelasi antar variabel bebas dari model regresi linier berganda yang ditetapkan serupa uji multikolinearitas. penemuan Multikolinearitas akan suatu model Jika nilai

Standard Variance Factor (VIF) terbatas dari 10 serta toleransi lebih besar dari 0,1, model diucapkan tidak ada multikolinearitas. Nilai VIF yang tinggi membuktikan toleransi yang rendah (Kurniawan, 2019, hal. 150)

3.8.4.3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dipakai guna mencari varians residual dari satu objek ke objek lainnya. Proyeksi hamburan dapat dipakai untuk mengetahui varians yang tidak seragam dengan menetapkan nilai prediksi standar (predicted values) serta nilai residual tereduksi (residual values). Jika grafik tidak ada pola tertentu (mengelompok di tengah, memperkecil terlebih dahulu kemudian menskalakan, ataupun sebaliknya, Anda akan mencapai model yang baik. (Kurniawan, 2019, hal. 151).

Uji Rho Spearman ialah uji yang mendapat adanya dispersi heterogen. Anutan untuk melaksanakan uji varians tidak sebetuk pada RhoSpearman ialah sebagai berikut:

1. Tanda tangan. (Kedua sisi) Nilai lebih dari 0,05. Nilai ini melihat bahwa regresi ini tidak ada varians yang tidak sejenis serta layak untuk digunakan.
2. Sig dengan nilai kurang dari 0,05. (2 ekor). Nilai ini melihat bahwa regresi ini mempunyai varians yang bukan seragam maupun bukan sesuai buat digunakan dalam penelitian ini.

3.8.5. Uji Pengaruh

3.8.5.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linier berganda seumpama ukuran derajat ikatan antara dua atau lebih variabel bebas pada suatu variabel serta menentukan variabel bebas

untuk memperkirakan variabel terikat (Priyastama, 2017, hal. 154) Menurut Kurniawan, 2019,(hal. 188) persamaan regresi berganda ialah model persamaan regresi linier dengan beberapa variabel bebas. Tatanan umum persamaan linier berganda ialah:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + \dots +$$

Rumus 3.1. Regresi linier Berganda

Sumber: (Kurniawan, 2019, hal. 188)

Penjelasan:

Y = Hitung variabel Y (variabel respon)

a = koefisien pasti

b = Hitung koefisien regresi

X1 = Hitung variabel X pertama

X2 = Hitung variabel X kedua

3.8.5.2. Uji Koefisien Determinasi

Analisis ini sering diakui seumpama beberapa koefisien determinasi, sama seperti koefisien r^2 . R hampir serupa dengan r, tetapi keduanya memiliki utilitas yang berbeda (kecuali untuk regresi linier sederhana). R^2 menggambarkan tingkat variasi variabel Y (mengikat), yang dijelaskan oleh variabel X (independen) dengan beberapa variabel. $X_1; 1, 2, 3, 4 \dots, k$ Secara bersamaan. Di sisi lain, r^2 mengukur kebaikan kecocokan dari persamaan regresi. Artinya, ia mengirimkan persentase variasi total variabel Y (terikat), yang dijelaskan oleh hanya satu

variabel X (bebas). Koefisien korelasi, r , kemudian menggambarkan kekuatan hubungan linier antara dua variabel, dan nilainya bisa negatif atau positif.

Menurut (Satria, 2021) Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh model menggambarkan kemampuan mengukur. Fluktuasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1.

Metode:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

3.9. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ialah teknik pengutipan ketentuan dari penjabaran data yang memutuskan variasi sampel yang relevan dari kesimpulan yang perlukan. Hal ini membolehkan peneliti untuk menentukan apakah bakal mengambil maupun menolak hipotesis (Sugiarto, 2017, hal. 123). Uji pengaruh dipakai dalam skripsi ini ialah:

3.9.1. Uji T (Regresi Parsial)

Pengujian parsial penting untuk menentukan apakah variabel independen memiliki dampak yang terkait dengan variabel dependen dari setiap variabel penelitian.

Menurut (Kurniawan, 2019, hal. 193) cara penelitian uji-t ialah.

1. uji coba hipotesis nol (H_0) serta hipotesis (H_1)

H_0 : Variabel kualitas pelayanan, fasilitas serta kepercayaan tidak berpengaruh pas.

H1: Variabel kualitas pelayanan, fasilitas serta kepercayaan ada beberapa dampak terpaut.

H0: separuh, kualitas pelayanan tidak berpengaruh cukup terhadap kepuasan pasien.

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh luas terhadap kepuasan pasien.

2. Kesetaraan nilai t hitung serta nilai t tabel, serta taraf signifikansi 5% $df = n-2$.
3. Menarik hasil berdasarkan beserta kriteria:
 - a. Andaikan t hitung $>$ t tabel, lalu H1 diterima serta H0 ditolak
 - b. Tanda tangani bila nilainya $\geq 5\%$ bahwa H1 ditolak serta H0 diterima.
 - c. Tanda tangani bila nilainya $\leq 5\%$ bahwa H1 bakal diterima serta H0 bakal ditolak.

3.9.2. Uji Simultan (F)

Menurut (Priyastama, 2017, hal. 107) akan memandu 3 maupun lebih sampel wajib menelaah pembuktian simultan atau ANOVA, Kualifikasi pembuktian ANOVA:

1. Populasi yang diuji berdistribusi normal
2. Varians populasinya cocok
3. Sampel independen maupun tidak tergantung sampel lain.

Pengujian dijalankan menetapkan pengujian interaktif beserta prasyarat berikut:

H0 : Kualitas pelayanan, peralatan serta kepercayaan secara bersamaan tiada berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

H1 : Kualitas pelayanan, fasilitas serta kepercayaan pasien lagi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

