

**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 penadap 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 that reads "David" followed by a stylized flourish and a superscript "S".

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 $\text{sig } 0,542 > 0,005$ 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 Pasaribu



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 (Indenpenden)	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