

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT
PUSKESMAS SEI LEKOP**

SKRIPSI



**Oleh ;
Ori Daniel Mule
160910364**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT
PUSKESMAS SEI LEKOP**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Ori Daniel Mule
160910364**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ori Daniel Mule
Npm : 160910364
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Prodi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SEI LEKOP

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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, 28 Juli 2023



Ori Daniel Mule
160910364

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT
PUSKESMAS SEI LEKOP**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :
Ori Daniel Mule
160910364**

**Telah Di Setujui Oleh Pembimbing Pada Tanggal
Seperti Tertera Di Bawah Ini**

Batam 28, Juli 2023



**David Hs.S.E.,Mm
PEMBIMBING**



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengambil sampel adalah Pasien yang berkunjung di UPT Puskesmas Sei Lekop dengan jumlah sampel adalah 330 responden, dengan menggunakan pengukuran langsung dengan data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang dilakukan untuk mengetahui informasi tentang kepuasan pasien mengenai kualitas pelayan dan fasilitas yang diberikan UPT Puskesmas Sei Lekop . Dengan menggunakan rumus slovin sebagai alat menentukan jumlah sampel, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 126 responden dan jumlah responden perempuan sebanyak 204, dengan mengetahui r hitung 108 dan dengan menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas data yang dibagi pada uji validitas data dan uji reliabilitas, dan kemudian masuk pada uji asumsi klasik yang didalamnya terdapat uji normalitas, heterokadastisitas dan multikolineritas dan yang kemudian yang dilanjutkan dengan uji pengaruh yang didalamnya terdapat analisis regresi linear berganda analisis koefisien determinasi dan dilanjut pada uji hipotesis diketahui uji t dan uji f adalah 1,967 untuk uji t dan 3,02 untuk uji f dan data tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 25. Untuk mengetahui signifikan dari hasil uji yang dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan

ABSTRAC

The purpose of this study is to examine how service quality and institutional factors affect patient satisfaction at the UPT Puskesmas Sei Lekop. The study population consists of all patients who visited the UPT Puskesmas Sei Lekop in 2021. The Slovin formula was used to calculate the sample size. Descriptive analysis, data quality test, classic assumption test, regression, and hypothesis testing based on the research sample were used as analytical methods. The data analysis in this study revealed that providing high-quality service is closely related to patient happiness. Facilities also appear to have a positive impact on patient satisfaction, with a t -value of 6.653. Lastly, the quality of service and facilities affect patient satisfaction with an F count of 187.294 > F table 3.02. The coefficient of determination analysis resulted in a value of 0.534, indicating that 53.4% of the data variation can be explained by the analyzed factors.

Keywords: Patient Satisfaction. Facilities, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-NYA yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Nur Elfi Husada, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen,
3. Bapak David Hs,S.E.,Mm. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Bapak Santoso selaku Analis tata usaha Upt Puskesmas Sei Lekop
6. Kepada orang tuaku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak dan adik-adikku yang telah memberikan semangat dan doa kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Sarah Destary Silaban, Herry Sudira Silaban, April Hady Sihombing, Pikirman Gea, Rizky Abbiyu dan yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungannya kepada penulis semoga kita sukses selalu. Amin.Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna, namun besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Penulis dengan senang hati menerima dan mengharapkan masukan serta saran yang sifatnya membangun yang nantinya akan dijadikan sebagai dasar pedoman penulis di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Batam, 28 Juli 2023



Peneliti
Ori Daniel Mule

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
BAB 1.....	2
PENDAHULUAN.....	2
Tabel 1.1 Data Dari Jumlah Keluhan Pasien Upt Puskesmas Sei Lekop Januari 2021 - Desember 2021.	3
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.3 Faktor faktor yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.....	13
2.1.2. Pengertian Fasilitas.....	14
2.1.2.1. Unsur – unsur fasilitas.....	15
2.1.2.2. Indikator Fasilitas.....	16
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pasien.....	17
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Pasien.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penelitian.....	26
3.3 Lokasi Serta Periode Penelitian.....	26
3.3.2 Periode penelitian.....	26
3.4 Populasi Dan Sampel.....	27
3.4.2 Sampel.....	28

3.4.3	Teknik Purposive Sampling	28
	Rumus 3. 1 Rumus Slovin	28
3.5	Sumber Data	29
3.5.2	Data sekunder	29
3.6	Metode Penghimpunan Data.....	29
3.6.2	Alat Pengumpulan Data.....	30
3.7	Operasional Variabel.....	31
3.7.1	Variabel Independen.....	31
3.7.2	Variabel Dependen.....	32
	Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.8	Metode Analisis Data	34
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	34
	Tabel 3.4 Range Vadilitas.....	35
3.8.2.2	Uji Realibitas	36
	Sumber (Sujarweni, 2015:110)	37
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	38
3.8.3.3	Uji Heteroscedasticity	38
3.8.4	Pengaruh.....	39
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	40
3.9	Uji Hipotesis	41
3.9.2	Uji F	41
	BAB IV.....	45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1.1	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.1.2	Deskripsi Berdasarkan Usia.....	46
4.1.1.3	Deskripsi Berdasarkan Status	46
4.1.1.4.	Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.1.1.5	Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	48
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
1.1.3.	Uji Kualitas Data.....	54
1.1.4.	Uji Normalitas Hasil Uji Asumsi Klasik	58
	Tabel 4. 10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	60
4.1.4.2.	Uji Multikolieritas	60
4.1.5.	Uji Pengaruh	62
4.1.5.4.	Hasil Uji f Simultan.....	65
4.2.	Pembahasan	66
	H1 : Kualitas Pelayanan Sangat Mempengaruhi Kepuasan Pasien UPT Pukesmas Sei Lekop	66
	H2 : Fasilitas Bagian Yang Berpengaruh Signifikan Terhadap Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sei Lekop	67
	H3 : Kualitas Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Yang Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskemas Sei Lekp	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.2. Saran.....	70
LAMPIRAN I	76
PENDUKUNG PENELITIAN.....	76
LAMPIRAN I KUESIONER	77
A. Data Responden.....	78
B. PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN	78
C. DAFTAR PERTANYAAN	79
b. Instrumen Variabel Fasilitas (X2).....	79
LAMPIRAN II INPUT DATA HASIL KUESIONER.....	81
LAMPIRAN III HASIL PROSES SPSS	90
1. PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	90
2. PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA	90
5. PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAAN	91
VARIABEL X2.....	92
C. RELIABILITY VARIABEL X1	94
VARIABEL Y.....	94
2. UJI HETEROSKEDASTISITAS	95
RIWAYAT PENDIDIKAN.....	100
LAMPIRAN III.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26.
Gambar 4. 1 Histogram	57.
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot.....	58.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23.
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	29.
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	35.
Tabel 3. 3 Range Validitas	37.
Tabel 3. 4 Kegiatan penelitian	44.
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	44.
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Menurut Usia	45.
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden berdasarkan Status	45.
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	46.
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	47.
Tabel 4. 6 Tabel Rentang Skala.....	48.
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	48.
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Fasilitas (X2).....	50.
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien (Y)	52.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	55.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	56.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	59.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	60.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	61.
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda	61.
Tabel 4. 16 Hasil R dan R ²	62.
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	63.
Tabel 4. 18 Hasil Uji-F.....	64.

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	32.
Rumus 3. 2 Pearson produk moment	37.
Rumus 3. 3 alpha cronbranch's.....	38.
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	40.
Rumus 3. 5 Uji T	42.
Rumus 3. 6 Uji F	43.