

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITASTERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
UPT PUSKESMAS SUNGAI LANGKAI**

SKRIPSI



Oleh:

Everalita Sitinjak

160910447

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
UPT PUSKESMAS SUNGAI LANGKAI**

SKRIPSI

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



Oleh

Everalita Sitingjak

160910447

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Everalita Sitinjak
NPM : 160910447
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 Sungai Langkat"

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 Sarjana 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, Januari 2021



Everalita Sitinjak
160910447

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
UPT PUSKESMAS SUNGAI LANGKAI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

Oleh

Evrалita Sіtinjak

160910447

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 27 Januari 2021



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Sungai Langkai. Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 343 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya nilai R Square sebesar 0,724 atau 72,4% dari hasil tersebut diketahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 72,4% dan sisa selebihnya 0,276 atau 27,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis. Hasil pada uji t yaitu kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $7,180 > t$ tabel 1.967 maknanya yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel fasilitas mempunyai nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan t hitung $8,499 > t$ tabel 1.967 maknanya yaitu variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Berdasarkan uji F hasil yang diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $445,488 > f$ tabel 3,02 maknanya variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of quality of service and facilities on patient satisfaction in the health care UPT Puskesmas Sungai Langkai. The research methods used in this study are descriptive research methods with quantitative approaches and using some linear regression analyses. Data collection techniques are done by distributing questionnaires to 343 respondents. The results showed that the value of R Square 0.724 or 72.4% of the results known by the quality of service and facilities affects patient satisfaction by 72.4% and the remainder of 0.276 or 27.6% influenced by other variables not analyzed. T-test result is quality of service has a significant value of $0000 < 0.05$ and T arithmetic $7.180 > T$ table $1,967$ which means that the quality of the service variable has a significant effect on patient satisfaction. The facilities variable has a significant value of $0.00 < 0.05$ and T arithmetic $8.499 > T$ table 1.967 which means that the facility variables have a significant effect on patient satisfaction, based on the test results F obtained important value $0000 < 0.05$ and the value F $445.488 > F$ table 3.02 meaning quality variable service and facilities simultaneously have a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Facilities and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program srata satu (S1) pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, saran senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari juga bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Program Studi Manajemen
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam yang telah meluangkan waktu, pemikiran, arahan dan nasehat kepada penulis.

5. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademi pada Program Studi Manajemen pada Universitas Putera Batam yang telah meluangkan waktu, pemikiran, arahan dan nasehat kepada penulis.
6. Bapak dan Ibuk Dosen serta Staf Universitas Putera Batam yang juga ikut serta memberikan nasehat kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, ayah dan ibunda, yang terus menerus mendoakan penulis, memeberikan semangat dan motivasi agar tidak mudah menyerah, terimakasih untuk kasih sayang serta didikan-didikan yang sangat bermanfaat yang telah diberikan, sehingga penulis sampai pada jenjang sarjana.
8. Kakak saya Hetti Agrestina sitinjak dan Heny Novika sitinjak, abang saya Josua Sitinjak, dan abang ipar saya Poniman Pasaribu, adik-adik saya, Johan, Josafat, Joel, beserta keluarga besar besar saya yang telah mendoakan saya, memberi inspirasi, motivasi, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat penulis, Sarah Destari Silaban, Pikirman Gea, Abyu, April Hadi Sihombing, serta Ori Daniel dan Noor Hardianti yang bersama-sama menggali ilmu untuk masa depan, kiranya kita semua menjadi sarjana yang berkualitas di dunia kerja.
10. Sahabat dan teman-teman mahasiswa/i Prodi Manajemen angkatan 2016 yang satu perjuangan dengan penulis.

11. Bapak Romel. SKM dan Bapak Yuliadi Arwin, SKM selaku ketua TU di UPT Puskesmas Sungai Langkai beserta seluruh pegawai UPT Puskesmas Sungai Langkai yang sudah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data.

12. Pasien rawat jalan UPT Puskesmas Sungai Langkai yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner.

Akhir kata, kiranya Tuhan Yang Maha Esa yang membalaskan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, serta memberikan berkat kesehatan dan rahmatNya kepada kita semua.

Batam, 20 Januari 2021



Evralita Sitinjak
160910447



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoris	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.	13
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Fasilitas.....	17
2.1.3.1 Unsur-Unsur Fasilitas	18
2.1.3.2 Faktor Dalam Fasilitas	19

2.1.3.3	Indikator Fasilitas.....	19
2.1.3.4	Desain Fasilitas	20
2.1.4	Kepuasan Pasien	21
2.1.4.1	Dimensi Kepuasan Pasien	22
2.1.4.2	Faktor-Faktor Kepuasan Pasien	23
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Pasien	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Pemikiran	26
2.4	Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Operasional Variabel.....	27
3.2.1.	Variabel Independen	28
3.2.2.	Variabel Dependen.....	28
3.3	Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1.	Alat Pengumpulan Data	33
3.5	Metode Analisis Data	34
3.5.1	Analisis Deskriptif	34
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2.1	Uji Validitas	37
2.1.4.3	Uji reabilitas	38
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.4	Uji Pengaruh	41
3.5.5	Uji Hipotesis	43
3.6	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	45
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	45
3.6.2	Jawal Penelitian.....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Hasil Penelitian.....	47
4.1.1	Profil Responden.....	47

4.1.1.1	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.1.2	Data Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.1.3	Data Responden Berdasarkan Status.....	49
4.1.1.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.1.1.5	Data Responden Berdasarkan Perkerjaan	50
4.1.1.6	Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	51
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	51
4.1.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	52
4.1.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X2).....	54
4.1.2.3	Analisis Deskriptif Variabel (Y1)	55
4.1.3	Uji Kualitas Data	57
4.1.3.1	Hasil Uji Vasilitas Data.....	57
4.1.3.2	Hasil Uji Rehabilitas Data	59
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	60
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh.....	65
4.1.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.1.5.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.1.6.1	Hasil Uji t.....	67
4.1.6.2	Hasil Uji F.....	69
4.2	Pembahahasan	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	74
Daftar Pustaka.....		75
LAMPIRAN 1.	Pendukung Penelitian	
LAMPIRAN 2.	Daftar Riwayat Hidup	
LAMPIRAN 3.	Surat Izin penelitian	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis-Jenis Pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Langkai	4
Tabel 1. 2 Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Sungai Langkai 2019	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3. 3 Rentan skala	36
Tabel 3. 4 Range Validitas	37
Tabel 3. 5 Kegiatan penelitian Tahun 2020.....	45
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Status	49
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Perkerjaan	50
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	51
Tabel 4. 7 Rentan Skala.....	52
Tabel 4. 8 Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1).....	52
Tabel 4. 9 Skor Kuesioner Fasilitas (X2)	54
Tabel 4. 10 Skor kepuasan pasien (Y).....	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedatisitas Glejser	64
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	67
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. 1 Histogram	61
Gambar 4. 2 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	62
Gambar 4. 3 Uji Heterokedasitas Y.....	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	31
Rumus 3. 2 Rentan Skala	35
Rumus 3. 3 <i>Pearson produkmoment</i>	37
Rumus 3. 4 <i>Alpha Cronbranch's</i>	38
Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda.....	41
Rumus 3. 7 Rumus F hitung.....	44