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

SKRIPSI

Oleh :
April Hadi R.Sihombing
160910472

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

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

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh :
April Hadi R.Sihombing
160910472

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: April Hadi R.Sihombing
Npm	160910472
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Humaniora
Prodi	: Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lainnya. Dan skripsi ini adalah murni dari gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau di publikasin orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyatan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akasemik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 27 Januari 2021
Yang membuat pernyataan

April Hadi R.Sihombing
160910472

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

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana

Oleh
April Hadi R. Sihombing
160910472

Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 27 Januari 2021

Raymond, S.E., M.Sc

UPB

Universitas Putera Batam

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to see the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at the UPT Puskesmas Sei Lekop. This study uses a quantitative approach by taking samples are patients who visit the UPT Puskesmas Sei Lekop with a sample size of 330 respondents, using direct measurement with primary data and using data collection techniques in the form of a questionnaire conducted to find out information about patient satisfaction regarding the quality of servants and facilities provided by UPT Puskesmas Sei Lekop. By using the Slovin formula as a means of determining the number of samples, with 126 male respondents and 204 female respondents, knowing r count 108 and using descriptive analysis, data quality tests were divided into data validity and reliability tests. and then enter the classical assumption test in which there is a normality test, heterocadasticity and multicollinearity and which is then followed by a test of influence in which there is multiple linear regression analysis of the coefficient of determination and continued in the hypothesis test, it is known that the t test and the f test are 1.967 for the t test. and 3.02 for the f test and the data were processed using the SPSS version 25 statistical application. To determine the significance of the results of the tests carried out on the variables of service quality and facilities on patient satisfaction at the UPT Puskesmas Sei Lekop.

Keywords: Service Quality, Facilities and Satisfaction.

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 menyelesauikan 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 denagn 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 Dr. 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 Raymond, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen.
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selako dosen pembimbing akademik saya
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Bapak Santoso selaku Analis tata usaha Upt Puskesmas Sei Lekop
7. Kepada orang tuaku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak dan adik-adikku yang telah memberikan semangat dan doa kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan Sarah Destary Silaban, Herry Sudira Silaban, Ori Daniel Mule, Pikirman Gea, Rizky Abbiyu, Evralitha Sitinjak, bang Yosua Sitinjak S.Kom., 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. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Batam,20 Januari 2021

April Hadi R.Sihombing

160910472

UPB

Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DEPAN ..... **i**
HALAMAN SAMPUL ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR RUMUS ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 10
1.3. Batasan Masalah 11
1.4. Rumusan Masalah 11
1.5. Tujuan Penelitian 11
1.6. Manfaat Penelitian 12
1.6.1 Manfaat Teoritis 12
1.6.2. Manfaat Praktis 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
2.1. Kajian Teoritis 14
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan 14
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan 15
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan 16
2.1.4. Faktor – faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan 16
2.2. Pengertian Fasilitas 18
2.2.1. Unsur – unsur fasilitas 18
2.2.2. Indikator Fasilitas 20
2.3. Pengertian Kepuasan Pasien 20
2.3.1 Indikator Kepuasan Pasien 22

2.4. Penelitian Terdahulu 23
2.5. Kerangka Pemikiran 26
2.6. Hipotesis 27
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1. Desain Penelitian 28
3.2. Operasional Variabel 28
3.2.1. Variabel Indenpenden 29
3.2.2. Variabel Dependen 29
3.3. Populasi dan sampel 31
3.3.1. Populasi 31
3.3.2. Sampel 31
3.4. Teknik Pengumpulan Data 33
3.5. Metode Analisis Data 35
3.6. Analisis Deskriptif 36
3.7. Uji Kualitas Data 36
3.8. Uji Validitas Data 36
3.9. Uji reabilitas 38
3.10. Uji Asumsi Klasik 38
3.11. Analisis Regresi Linear Berganda 40
3.12. Uji Hipotesis 42
3.13. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian 44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 44
4.1. Hasil Penelitian 44
4.1.1. Profil Responden 44
4.1.2. Deskripsi Berlandaskan Jenis Kelamin 44
4.1.3. Uraian Berlandaskan Usia 45
4.1.4. Deskripsi Berlandaskan Status 45
4.1.5. Uraian Berlandaskan Pendidikan Terakhir 46
4.1.6. Uraian Responden berlandaskan Pekerjaan 47
4.2. Analisis Deskriptif 47
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 48
4.2.2. Deskriptif Variabel Fasilitas (X2) 50
4.2.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y) 52

4.3. Uji Kualitas Data 54
4.3.1 Hasil Uji Validitas Data 54
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas 56

4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik 57
4.5. Uji Multikoliearitas 59
4.6. Uji Heterokedastisitas 60
4.7. Analisis Regresi Linear Berganda 61
4.8. Uji Determinasi (□□) 62
4.9. Hasil Uji t Parsial 63
4.10. Hasil Uji f Simultan 64
4.11. Pembahasan 65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 68
5.1. Kesimpulan 68
5.2. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 70
LAMPIRAN 71

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Data Jumlah Kunjungan Upt Puskesmas Sei Lekop Januari 2019 - Desember 2019 8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian 29
Tabel 3. 2 Skala Likert 35
Tabel 3. 3 Range Vadilitas 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 60
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 41
Rumus 3. 5 Uji T 42
Rumus 3. 6 Uji F 43

UPB

Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua orang, Dengan memperhatikan tubuh yang sehat, tentu semua pekerjaan dan aktifitas dapat terlaksana dengan baik, tanpa terhalang oleh berbagai macam penyakit. tetapi terkadang masyarakat banyak yang tidak memperhatikan kesehatan tubuh nya, hal ini di sebabkan salah satu nya karena kesibukan akan pekerjaan dan masalah ekonomi.

Kesibukan akan pekerjaan membuat orang orang malas dalam memperhatikan kesehatanya, hal ini juga di pengaruhi oleh kurangnya biaya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga membuat masyarakat acuh tak acuh dalam memperhatikan kesehatannya, akibat dari itu banyak masyarakat yang mengalami kelemahan tubuh dan penurunan imunitas tubuh akibat tidak pernah memperhatikan kesehatannya.

Disamping faktor pekerjaan, faktor ekonomi juga mempengaruhi masyarakat dalam menjaga kesehatannya, karena keterbatasan biaya dalam melakukan pengobatan ketika mereka sakit,sehingga masyarakat terkesan membiarkan penyakit yang ada di tubuh nya dan terus melakukan aktifitas pekerjaan nya hari ke hari, yang juga membuat tubuh nya semakin melemah dan semakin memburuk.

Dari beberapa faktor diatas tersebut membuat pemerintah merancangkan suatu usaha dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dalam diri mereka, tidak hanya berhasil melaksanakan rencana pembangunan kesehatan yang dirancang pemerintah, tetapi juga meningkatkan kesadaran, motivasi dan hidup sehat untuk mencapai kesehatan masyarakat yang terbaik.

Upaya untuk mendukung pembangunan kesehatan, pemerintah membentuk dan membangun suatu unit kesehatan yang berfungsi untuk memperhatikan dan menjaga kesehatan masyarakat, salah satu unit kesehatan yang di bentuk oleh pemerintah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), unit kesehatan yang dibangun ini bertujuan bisa membantu pemerintahan untuk menaikan kesehatan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan tersebut.

Sebagai pusat pelayan dan pembangun kesehatan di Indonesia, Puskesmas perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan puskesmas. Oleh karena itu, dalam hal ini Puskesmas yang menjadi tempat rawat inap harus memberikan kepuasan kepada pihak yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut beserta pegawainya dan juga para pegawai nya dituntut untuk bersikap professional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

Kebutuhan yang sangat penting itu adalah kesehatan. Kebutuhan di sini adalah kebutuhan untuk menerima layanan medis, baik pengobatan, perawatan

maupun penjagaan kesehatan, yang dimana hal ini dapat membuat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi dan juga kesehatan membuat masyarakat dapat menjalankan kegiatan maupun aktifitas nya sehari hari tanpa halangan dari penyakit.

Puskesmas merupakan sarana kesehatan terjangkau yang disediakan pemerintah untuk menjaga kesehatan masyarakat nya, maka dari itu untuk memenuhi tugas nya sebagai pelayan kesehatan masyarakat puskesmas juga harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan juga penyediaan fasilitas kepada masyarakat pengguna layanan kesehatan tersebut, agar tercapainya kepuasan yang dirasakan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Di kota Batam, Puskesmas cukup mudah untuk di temui, hal ini karena Puskesmas di sediakan pemerintah kepada setiap kecamatan, sehingga masyarakat yang ingin pergi berobat tidak kesulitan lagi dalam mencari Puskesmas terdekat, pendirian puskesmas di setiap kecamataan ini sangat membantu masyarakat, karena mereka tidak perlu lagi mencari jauh hanya untuk berobat, sehingga mereka mudah dalam mencari tempat untuk berobat.

Di Batam, salah satu unit kesehatan yang disediakan pemerintah adalah UPT PUSKESMAS SEI LEKOP. Puskesmas ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam pelayanan terhadap kesehatan masyarakat nya. Pada era globalisasi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan sangatlah tinggi, hal ini disebabkan karena semakin deras dan ketat nya pertumbuhan dinamika kehidupan dunia usaha dibidang pelayanan kesehatan, maka dari itu

pelayanan sangat lah mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mempengaruhi jumlah pasien yang datang di puskesmas tersebut.

Hal yang paling penting dan utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah mengetahui apa kebutuhan dan keinginan dari pasien tersebut, jika kebutuhan dan keinginan pasien tersebut dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan puas, karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan jasa kesehatan tersebut, dan jika pasien tersebut merasaa puas, maka pasien terssebut akan menggunakan layanan jasa yang telah diberikan tersebut, dan apabila pasien tersebut tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien tersebut akan berfikir ulang untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan tersebut.

Pada akhirnya, semua aktivitas yang dilakukan perusahaan dirangkum dalam nilai yang diberikannya kepada pelanggan sehubungan dengan kepuasan layanan yang mereka alami Hasanah (2020), oleh sebab itu Puskesmas dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan cara mendapatkan umpan balik dari pasien pengguna layanan kesehatan puskesmas untuk mengetahui apa yang menjadi kekurangan dari layanan tersebut agar puskesmas terssebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan nya sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dan tidak menimbulkan kekecewaan atas layanan yang diberikan.

Fathoni & Suprapto (2016) kualitas ialah suatu perihal aktif yang berpengaruh terhadap jasa, produk, manusia,proses dan lingkungan yang dapat

pemenuhan dan juga melebihi suatu harapan. Sedangkan Menurut Pambudy (2016) Pelayanan merupakan suatu gerakan maupun aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, biasanya tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan apapun.

Dari definisi di atas bisa diinferensikan kualitas layanan bisa diartikan sebagai keadaan aktivitas yang menyediakan aktivitas tidak berwujud, memenuhi ekspektasi pelanggan, dan tidak melebihi itu.

Kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, karena apabila pasien tersebut merasa puas, maka kemungkinan pasien tersebut akan terus dating untuk berobat kepada puskesmas tersebut sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas dan tidak akan datang berobat kali ke puskesmas tersebut apa bilang pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ataupun melebihi harapan dari pasien tersebut.

Kepuasan pasien adalah hal yang paling penting dalam layanan dan jasa kesehatan, kerena kepuasan juga mempengaruhi pasien yang akan datang berkunjung untuk berobat ke puskesmas tersebut, menurut Studi (2019) kepuasan yakni suatu perasaan yang dialami oleh seseorang setelah mendapatkan hasil dari jasa dengan harapan yang di harapkan.

Apabila kebutuhan yang diharapkan pasien dalam pelayanan melalui sikap maupun sifat ketika memberikan suatu pelayanan dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan dapat merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang telah diharapkan nya. Dan apabila kepuasan telah tercapai, maka pasien tersebut akan

loyal kepada puskesmas tersebut ketika mereka sakit maka pasien tersebut akan berobat ke tempat tersebut dan tidak berpindah ke layanan kesehatan yang lain.

Fasilitas juga merupakan salah satu komponen terpenting dalam memenuhi kepuasan pasien, fasilitas yang dimaksud yaitu pemberian tempat duduk, fasilitas dalam mendapatkan informasi, maupun pemberian fasilitas kepada pasien yang sedang dalam masa tunggu untuk dapat dilakukan pelayanan terhadap kesehatannya, fasilitas ini bertujuan untuk membuat pasien tidak merasa bosan ketika sedang menunggu antrian nya.

Menurut Menurut Indrayani (2018) fasilitas didefinisikan sebagai semua hal yang dapat membantu kegiatan dan juga memperlancar suatu pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Dengan di penuhinya fasilitas dalam kegiatan jasa tentu akan membantu pasien ketika sedang melakukan pengobatan di puskesmas tersebut, dan tentu juga akan memenuhi kepuasan pasien karena tidak adanya permasalahan maupun kekurangan ketika sedang berobat ke puskesmas tersebut.

Menurut Marpaung & Asahan (2018) layanan adalah rangkaian aktivitas tidak berwujud yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan layanan, atau dalam sumber daya fisik / produk dan sistem penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan. Tentukan sebagai proses yang dikonfigurasi.

Dalam hal ini, UPT Puskesmas Sei Lekop selaku penyedia layanan jasa kesehatan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam hal kelengkapan fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan layanan jasa kesehatan,

karena si calon konsumen (pasien) sangat memerlukan fasilitas agar kegiatan layanan kesehatan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka dari itu Puskesmas Sei Lekop harus menyediakan fasilitas yang diperlukan seperti kursi yang akan digunakan untuk pasien yang sedang menunggu giliran nya untuk di layani, ruang informasi yang akan digunakan untuk mencari informasi yang diperlukan pasien tersebut, dan juga fasilitas pendukung lainnya seperti sekuriti ,nomor antrian ,Tv dan lain-lain.

Salah satu bentuk pelayanan yang telah diberikan kepada pasien yaitu dengan mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan pasien tersebut, baik tentang penyakit yang dialam i, dan juga berbagaii keluhan mengenai gejala-gejala yang dialami nya. bukan hanya itu, pasien juga dilayani dengan cara memberikan salam, senyum, sapa, sopan dan santun (5S) kepada pasien yang mengunjungi puskesmas tersebut, memberikan pemeriksaan yang baik kepada pasien sehingga memberikan kesan akrab kepada pasien tersebut dan tidak memberikan jarak antara si pasien dan si pemberi layanan kesehatan tersebut.

Dalam hal ini, peneliti bertemu dengan pemegang layanan usaha jasa kesehatan di Puskesmas Sei Lekop guna bertanya mengenai kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang diberikan kepada pasien dan juga meminta kepada bagian tata usaha guma melihat data pasien yang mengunjungi Puskesmas tersebut pada Tahun 2019 dalam periode 1 tahun, dan datanya dapat diihat sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Upt Puskesmas Sei Lekop Januari 2019 - Desember 2019

Bulan	**Kunjungan pasien**	**Kunjungan dengan kartu sehat**	**Kunjungan rawat jalan**
Januari	2459	1357	2498
Februari	2065	1075	2060
Maret	2201	1182	2190
April	2120	1182	938
Mei	2106	1009	1097
Juni	1901	830	1071
Juli	1782	1120	662
Agustus	2644	1587	1057
September	16727	15713	1014
Oktober	16282	14396	1590
November	15836	14600	1236
Desember	15810	14702	1108
Jumlah	252.291	68.753	16.521

Sumber : UPT. Puskesmas Sei Lekop

UPT. Puskesmas Sei Lekop merupakan salah satu unit kesehatan yang diharapkan mampu berkontribusi melayani masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan dengan harga yang murah dan terjangkau bagi masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah, meskipun dengan harga yang murah dan terjangkau, kualitas puskesmar tersebut juga harus dapat memberikan kepuasan bagi si pasien tersebut, karena kepuasan dari pasien tersebut dapat memberikan penilaian tersendiri bagi puskesmas tersebut.

Jika pelayanan dan fasilitas yang di berikan di luar ekspektasi dari pasien tersebut maka pasien tersebut tidak akan merasa puas dan akan melakukan protes terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan, dan juga akan berpengaruh bagi berlangsung nya kegiatan layanan jasa kesehatan tersebut, dan juga sebaliknya jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan tersebut sesuai dengan ekspektasi, maka pasien tersebut akan mejadi puas dan akan terus mengunjungi Puskesmas tersebut.

Hal tersebut dapat memengaruhi apakah puskesmas tersebut mengalami kenaikan jumlah pasien yang berkunjng atau sebaliknya mengalami kemunduran jumlah pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut, dan jika mengalami kemunduran jumlah pasien yang berkunjung, maka akan memberi keuntungan bagi layanan usaha kesehatan yang lain, karena pasien yang kurang puas dengan pelayanan dari puskesmas tersebut akan beralih ke layanan kesehatan yang lain.

Dalam upaya mendapat kepuasan pasien dan menarik pasien yang lain untuk berkunjung ke puskesmas tersebut, maka Puskesmas Sei Lekop harus melakukan strategi pemasaran yang tepat guna memperoleh pasien yang berkunjung di unit kesehatan tersebut, strategi pemasaran yang dimaksud adalah pemberian Fasilitas dan memberikan layanan yang baik kepada pasien, karena dalam lingkungan global yang modern ini, banyak hal yang dapat dilakukan unit usaha kesehatan lain guna menarik pasien yang berkunjung ke tempat tesebut.

Dalam studi ini, masalah yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas. Disini peneliti ingin mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan

pasien terhadap UPT. Puskesmas Sei Lekop mengkaji kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan puskesmas kepada pasien dan jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas selama tahun 2019.

Meskipun penelitian yang dilakukan hanya dalam ruang lingkup puskesmas, tetapi penelitian ini juga berguna untuk melihat potensi yang dimiliki Puskesmas Sei Lekop dalam mempertahankan jumlah pasien dan juga menarik jumlah pasien yang berkunjung di unit pelayanan jasa kesehatan tersebut. Berdasarkan dari cerita dan uraian yang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan menarik judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SEI LEKOP".

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Masih kurang nya pemberian fasilitas penunjang bagi pasien di Puskesmas Sei Lekop.
2. Pelayanan yang diberikan berpengaruh bagi kepuasan pasien di Puskesmas Sei Lekop.
3. Pemberian fasilitas yang mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Lekop.
4. Kualitas Pelayanan mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Lekop.

1.3. Batasan Masalah.

Adapun faktor faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas sei lekop adalah Fasilitas, Layanan, bentuk komunikasi yang diberikan, dan lain lain. Agar masalah dalam penelitian tersebut tidak terlalu luas dan dapat dijelaskan secara lebih rinci, maka penulis membatasi masalah menjadi:

1. Peneliti hanya meneliti dua variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2).
2. Peneliti hanya meneliti satu variabel terikat, yaitu Kepuasan Pasien (Y1).
3. Fasilitas yang diteliti adalah Fasilitas yang terdapat di UPT Puskesmas Sei Lekop.

1.4. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka Rumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop
2. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop..

1.5. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian yang didapatkan dari rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.
2. Untuk mengetahuin pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil pengkajian ini berharapk berguna untuk semua kalangan, baik yang membacanya maupun yang terlibat langsung di dalamnya. Keunggulan penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis.

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Survei ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, wawasan, dan sumber daya mengenai penerapan metode survei terutama yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan masalah kualitas layanan dan peralatan untuk layanan pemasaran secara berkala.
2. Pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan.

1.6.2. Manfaat Praktis.

1. Bagi perusahaan
   a. Temuan penulis dapat digunakan perusahaan untuk menganalisis masalah yang sering terjadi di puskesmas.

b. Perusahaan dapat menggunakan temuan penulis untuk kepentingan perusahaan.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang teori perilaku pasien di puskesmas, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, institusi, dan kepuasan pasien, serta penelitian dengan variabel serupa di masa dan tempat yang akan datang. Ini juga bisa digunakan sebagai referensi.

3. Bagi peneliti dan pembaca lain

Bagi peneliti dan pembaca dapat dijadikan rujukan atau rujukan untuk menyelesaikan kegiatan penelitian dengan variabel sejenis, dan juga sebagai rujukan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemasaran dan jasa jasa.

UPB

Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teoritis

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu hal yang harus di perhatikan dalam usaha layanan jasa adalah kualitas pelayanan, dimana si konsumen akan menilai apakah usaha jasa tersebut berkualitas atau tidak dapat di lihat dari kualitas jasa yang di berikan, jika kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi ekspektasi dari si konsumen tersebut, maka kualitas dari jasa yang diberikan sangat baik, begitupun sebaliknya, jika layanan yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai ekspektasi, maka layanan jasa tersebut tidak baik.

Menurut Syaifullah (2018) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penguasaan tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Erri (2017) Kualitas layanan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang diterapkan sebagai pedoman penyediaan layanan.

Menurut Bulkia (2018) Kualitas layanan, baik eksplisit maupun tersembunyi, merupakan karakteristik keseluruhan dari suatu produk atau layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Menurut Indrayani (2018) Kualitas layanan adalah penyedia produk sebagai dasar strategi bisnis dan layanan yang secara signifikan memuaskan konsumen dalam dan luar dengan memenuhi ekspektasi, baik secara eksplisit maupun implisit.

Menurut Afriadi & Sihotang (2016) Kualitas layanan adalah yang diharapkan dalam tingkat keunggulan dan mengontrol pemenuhan permintaan pelanggan dalam tingkat keunggulan.

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Menurut Harfika & Abdullah (2017), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*),Yaitu keahlian yang dimiliki perusahaan untuk menunjukkan keberadaan perusahaan tersebut kepada pihak dari luar perusahaan. Dimana perusahaan tersebut menunjukkan kemampuan, keahlian dan juga kualitas baik sarana maupun prasarana perusahaan tersebut.
2. Keandalan (*reliability*), Merupakan kapasitas perusahaan dalam memberikan servis yang sesuai dengan apa yang diharapkan serta terukur dan terpercaya. Kinerja harus sama dengan apa yang diinginkan pelanggan seperti waktu, servis dan fasilitas yang sama dengan diharapkan pelanggan tanpa kesalahan dan kekurangan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*),Yaitu suatu prosedur yang ditetapkan perusahaan dalam membantu dan juga memberi pelayanan yang capat dan tanggap kepada pelanggan, yaitu dengan cara memberikan suatu keterangan dengan jelas
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*),Yaitu memberikan rasa percaya kepada pelanggan terhadap perusahaan melalui pemberian garansi maupun kejelasan dalam pelayanannya

5. Empati (*empathy*),Yaitu dimana perusahaan memperikan kepedulian yang tulus dan juga bersifat antar pribadi kepada para pelanggan dalam harapan perusahaan tersebut mengetahui apa yang menjadi keinginan dari konsumen tersebut.

2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan yang dikemukakan Girsang & Saragih (2018) , menurut meliputi :

1. *Reability*, merupakan Keberhasilan yang didapatkan karena memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, serta akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness*, yakni Kewajiban karyawan untuk membantu pasien memberikan pelayanan terbaik.
3. *Emphaty*, Meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik, dan pemenuhan kebutuhan konsumen.
4. *Assurance*, adalah mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan kredibilitas, serta risiko dan kecurigaan yang dimiliki karyawan tentang bahaya.
5. *Tangibles*, meliputi fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2.1.4. Faktor – faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Meutia et al., (2019) ada beberapa faktor penting yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.
2. Menjalankan ekspektasi yang diharapkan konsumen
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan.

4. Mengajarkan konsumen tentang pelayanan
5. Mengembangkan kualitas
6. Menciptakan *automating quality*
7. Melanjutkan pelayanan yang akan diberikan
8. Mengembangkan informasi mengenai pelayanan.

Sedangkan menurut Dewi (2016) mengemukakan bahwa ada 8 faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Mendidik pelanggan tentang mengelola harapan mereka, yaitu hak dan kewajiban yang terkait dengan produk dan layanan mereka.
2. *Relation marketing and management,* memfokuskan diri dalam menjalin hubungan positif jangka panjang yang saling menguntungkan.
3. *After marketing,* menekankan pentingnya orientasi kepada pelanggan untuk lebih mengefektifkan harga untuk mendapatkan keuntungan.
4. Strategi retensi pelanggan, strategi ini berusaha untuk mengetahui apa faktor penyebab pelanggan beralih pemasok.
5. *Superior customer service,* memberikan pelayanan yang sangat baik melebihi layanan yang diberikan pesaing.
6. *Teknologi infusion strategy,* pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan service accounter pelanggan.
7. Strategi menghadapi komplen pelanggan, yaitu dengan menggunakan 4 aspek empati kepada pelanggan yang marah, kecepatan dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan, memecahkan permasalahan atau

komplen secara adil, dan memudahkan konsumen dalam melakukan kompelen.

8. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani masalah, melakukan perbaikan pelayanan, serta belajar dari kegagalan produk/layanan yang diberikan untuk memperbaiki citra perusahaan.

2.2. Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono Fathoni & Suprapto (2016) Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan pasien untuk mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan rumah sakit. Menurut Setyawati (2018) fasilitas didefinisikan dalam bentuk segala sesuatu yang mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan / disiapkan oleh penjual / distributor layanan, yaitu perangkat fisik.

Fasilitas menurut Mulyono (2019), Fasilitas adalah salah satu yang dapat memfasilitasi upaya dan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Adanya fasilitas seperti saran dan kotak pengaduan membantu rumah sakit mendapatkan informasi tentang apa yang diinginkan pelanggannya.

Fasilitas menurut Ayuning (2016), Fasilitas adalah salah satu yang dapat memfasilitasi upaya dan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Fasilitas menurut Anggrainy et al., (2017) adalah Suatu penyedia peralatan fisik memberikan kemudahan kepada pengguna fasilitas tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.

2.2.1. Unsur – unsur fasilitas

Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, kelengkapan fasilitas sangat di perlukan untuk menunjang kegiatan jasa, fasilitas ini berguna dalam membantu si

konsumen dalam menggunakan layanan jasa kita, hal ini juga dapat membantu konsumen dalam mencapai kepuasan dalam menggunakan layanan jasa kita, sebab apabila si konsumen merasa tidak puas, maka mereka akan meninggalkan layanan jasa kita dan beralih ke layanan jasa yang lain. Menurut Jurnal & Saputra (2018) ada beberapa unsur yang perlu di pertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu :

1. Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur dan warna dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk memancing emosi aktor atau penonton.
2. Perencanaan ruang. Termasuk perencanaan arsitektur dan interior, seperti memperbaiki peralatan dalam ruangan dan merancang sirkulasi.
3. Aparatur. Ini berfungsi sebagai alat untuk melindungi barang-barang berharga sebagai pameran dan sebagai tanda selamat datang kepada pelanggan.
4. Tata cahaya. Hal yang paling diperlukan dalam ruangan serta suasana yang di inginkan.
5. Warna. Ini digunakan supaya menaikkan efisiensi, memberi kesan santai dan meminimalisir kecelakaan. Warna-warna yang pergunakan di dalam fasilitas harus dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
6. *Perishability*. Layanan adalah produk yang mudah rusak dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak terpakai, atau waktu-waktu tertentu ketika tidak ada pasien di kantor gigi akan berlalu /

hilang karena tidak dapat disimpan. Oleh karena itu, jika Anda tidak menggunakan layanan tersebut, maka layanan tersebut akan hilang.

2.2.2. Indikator Fasilitas.

Menurut Candra & Zulbahri (2018), ada beberapa indikator dari fasilitas, yaitu:

1. Fasilitas utama adalah yang sangat dibutuhkan dan dirasa sangat diperlukan selama wisatawan berada di tempat wisata tersebut.
2. Fasilitas penunjang, fasilitas proporsional yang melengkapi fasilitas utama agar wisatawan dapat lebih bersantai.
3. Fasilitas pendukung pada dasarnya melengkapi fasilitas utama, memungkinkan wisatawan untuk memenuhi apapun yang mereka butuhkan selama berkunjung.

2.3. Pengertian Kepuasan Pasien.

Pasien cenderung akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan kepadanya diberikan secara maksimal, baik dalam pelayanan maupun pemberian fasilitas penunjangnya dan sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal, sepertia pemberian fasilitas yang kurang memadai, kualitas pelayanan yang kurang, dan lain-lain.

Menurut Ma’ruf (2016) Kepuasan merupakan Pandangan yang diambil dan diberikan pelanggan kepada perusahaan setelah membandingkan harapan dengan hasil yang didapatkannya. Menurut Dewi (2016) Kepuasan merupakan bahwa dimana seorang konsumen, akan menjadi konsumen tetap dalam jangka

waktu yang lama jika konsumen tersebut puas dengan apa yang diberikan perusahaan tersebut kepada konsumen.

Menurut Pelayanan et al. (2014) menyatakan kepuasan adalah perasaan saat kerja dan hasrat. Banyaknya perusahaan layanan jasa yang memfokuskan kepada kepuasan konsumen standar tinggi karena ini akan membuat konsumen menjadi pelanggan yang tetap karena mereka puas atar layanan yang diberikan kepadanya.

Menurut Agustine et al. (2016) Kepuasaan pelanggan merupakan ukuran bagaimana tanggapan dari pelanggan baik maupun buruk, terhadap bisnis suatu perusahaan dimasa yang akan dating, ini merupakan suatu indicator dalam mengukur keberhasilan bisnis suatu perusahaan. Menurut Fathoni & Suprapto (2016) kepuasan pelanggan adalah situasi psikologi konsumen yang berkenan dengan kesamaan ataupun ketidaksamaan antara pengorbanan yang telah dilakukan dengan hasil yang didapatkannya.

Banyak metode dan teknik yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Firdiyansyah (2017) ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Pelanggagan diberi kesempatan dari perusahaan untuk menyampaiakan keluhan dan pendapat yang menjadi bagian dari customer oriented (*Costumer oriented*).
2. Ulasan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus melakukan tinjauan kepuasan pelanggan atas kualitas produk atau layanannya. Review dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner rating kepada pelanggan, dari situ perusahaan

memahami apa saja kekuatan atau kelemahan produk atau layanan perusahaan, dan perusahaan yakin pelanggan perlu melakukannya. Perbaikan yang dapat ditinjau atau diperbaiki untuk kekurangan produk atau layanan.

3. *Ghost shopping*. Metode ini melibatkan beberapa orang (ghost shopper) di perusahaan yang berpura-pura menjadi pelanggan pesaing dan berpura-pura menjadi pelanggan pesaing untuk memeriksa kualitas layanan yang diberikan pesaing kepada pelanggan.
4. Menganalisa para pelanggan yang hilang. Metode ini dilakukan pihak perusahaan kepada pelanggan nya yang sudah tidak pernah lagi melakukan pembelian di perusahaan tersebut dengan cara menanyakan atau menghubungi kembali paa pelanggannya. Selain itu, pihak perusahaan juga dapat menanyakan hal hal yang menjadi penyebab pelanggan tersebut berpindah ke perusahaan pesaing.

2.3.1 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Harfika & Abdullah (2017) ada beberapa indikator kepuasan pasien, yaitu :

1. Jasa yang di berikan sesuai dengan ekspektasi dari pesien pengguna jasa tersebut.
2. Kualitas pelayanan dan jasa yang di sediakan perusahaan sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien.
3. Kinerja yang nyata dari produk perusahaan pada hal hal yang penting telah memenuhi harapan pasien.

2.4. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa studi yang dilakukan hingga saat ini yang menunjukkan kepatuhan terhadap kualitas layanan dan peralatan terkait dengan kepuasan pasien.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Tahun &E-Issn	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Dewi (2016) 2252-844X	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Analisis linier berganda	Kualitas pelayanan berdampak besar terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Ase Timur. Beberapa diterima dan beberapa ditolak.
2	Indrayani (2018) 2579-5295	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas Terhadap kepuasan pasiendi rumahsakit islam (rsi) siti rahmah	analisis Regresi Linier Berganda.	Baik kualitas layanan maupun fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSI Siti Rahmah.

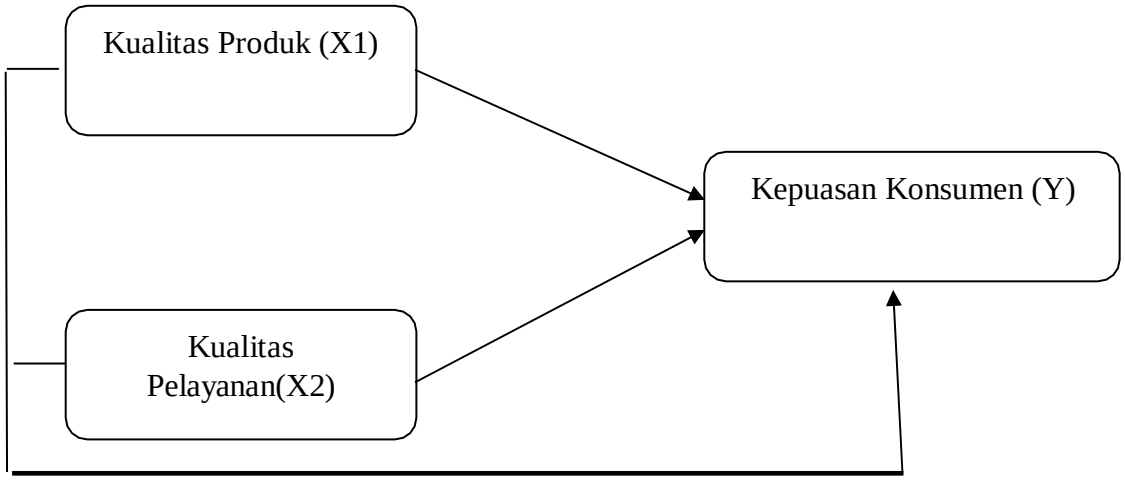
3	Giovanis et al. (2018) 1756-669X	*Assessing service quality and customer behavioral responses in hospital outpatient services*	*Covariance-based structural equation modeling techniques*	*indicate that patient perceptions about the quality of service delivered by medical staff largely contribute to the perception of overall service quality.*
4	Pambudy (2016) 2502-3780	Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas dukun gresik	Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menghitung uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda, koefisien keputusan, uji t dan uji F.	Dua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

5	Dewi (2016) 2252-844X	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan persamaan regresi linier berganda	Responsivitas, kepastian, dan simpati masing-masing berdampak positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Rehabilitasi Medik Kabupaten aceh Timur.
6	Meutia et al. (2019) 2579-8014	Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien puskesmas langsa lama	analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda	Hasil persamaan menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, simpati dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Langsa lama..

7	Afriadi & Sihotang (2016) 2461-0593	Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan peralatan sesuai untuk digunakan dalam model penelitian. Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengaruh gabungan variabel kualitas layanan, harga dan peralatan terhadap kepuasan pelanggan penting untuk nilai signifikannya.

2.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hubungan antar variable yang di atas, penulis membuat kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.6. Hipotesis

Menurut Syaifullah (2018) hipotesis merupakan Hasil sementara dari rumusan masalah penilitan, yang dimana dinyatakan dalam bentuk sebuah kaliat pernyataan rumusan masalah penelitian tersebut. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Upt Puskesmas Sei Lekop

H2: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Upt Puskesmas Sei Leop

H3: Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Upt Puskesmas Sei Lekop

UPB

Universitas Putera Batam

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan Suatu rencana, pola dan strategi yang membentuk suatu garis besar pemahaman penelitian yang akan dijadikan sebagai patokan penelitian. Desain penelitian yang benar dan tepat berdasarkan dari pola penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya Sujarweni (2015).

Desain penelitian merupakan rencana dalam mengumpulkan dan juga mengukur lalu menganalisis suatu data yang telah dikumpulkan berdasarkan pernyataan penelitian. Yang dimana data yang dibutuhkan tersebut dikumpulkan dan dianalisis data nya hingga ditemukannya jawaban dari masalah yang menganalisa proyek penelitian. Wiley & Sons (2019). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulan bahwasanya desain penelitian sebagai suatu kunci dalam menentukan apa yang akan diamati yang kemudian dianalisis, atas jawaban dari apa dan bagaimana suatu masalah tersebut dapat teratasi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mencari hubungan kausal asosiatif. Studi asosiatif adalah studi yang membantu menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Di sisi lain, hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat. Sujarweni (2015).

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019) bahwa variabel merupakan semua yang merupakan objek dari penelitian yang telah ditetapkan untuk dilakukan penelitian oleh si peneliti

3.2.1. Variabel Indenpenden

Menurut Sujarweni (2015) variabel independen adalah variabel independen yang menghasilkan variabel dependen, dan variabel ini disebut juga variabel pengaruh. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen. Dengan kata lain kualitas pelayanan (X1) dan peralatan (X2).

3.2.2. Variabel Dependen

Menurut Sujarweni (2015) Variabel dependen adalah variabel terikat yang terpengaruh atau disebut juga dengan variabel pengaruh. Variabel ini ada karena dipengaruhi oleh variabel bebas (bebas). Variabel independen untuk penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Dari pengertian diatas keseluruhan yang terdiri atas pengertian variabel dan skala pengumpulan data, ditunjukkan berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	**Definisi**	**Indikator**	**Skala**
Kualitas Pelayanan (X1)	Keseluruhan bentuk produk dan layanan khas yang menunjukkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik eksplisit.	Keandalan (*Reliability*) Daya tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) Empati (*Empathy*) Bukti langsung (*Tangibles*)	*Likert*

Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah penyedia peralatan fisik yang memberikan kemudahan kepada pengguna sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.	Fasilitas yang disediakan lengkap, bersih dan rapi. Ketentuan dan penggunaan fasilitas yang disediakan. Kemudahan penggunaan peralatan yang disediakan. Kelengkapan alat atau perlengkapan yang tersedia.	*Likert*
Kepuasan Pasien (Y1)	Kepuasan Merupakan perasaan saat kerja dan hasrat. Banyaknya perusahaan layanan jasa yang memfokuskan kepada kepuasan konsumen standar tinggi karena ini akan membuat konsumen menjadi pelanggan yang tetap karena mereka puas atar layanan yang diberikan	Layanan seperti yang diharapkan. Pasien bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Puas dengan layanan yang diterima. Berkeinginan menggunakan jasa kembali	*Likert*

	kepadanya.		

Sumber: Peneliti, 2020

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015) Populasi ialah semua objek dan subjek yang mempunyai ciri serta sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan diambil kesimpulannya setelah dipelajari. Berlandaskan paparan di atas maka populasi penelitian ini adalah kunjungan pasien ke UPT Puskesmas Sei Lekop bulan Juni 2019.

3.3.2. Sampel

Menurut Sujarweni (2015) Sampel merupakan salah satu bagian dari populasi yang memiliki kesamaan karakteristik dan kesempatan yang sama untuk di teliti.karena keterbatasan waktu dan tenaga maka peneliti tidak menggunakan semua populasi tersebut. Sampel yang di pilih dari populasi dianggap dapat mewakili semua populasi. Maka untuk memutuskan banyak nya sampel dari populasi yang ada, penulis menggunakan metode *purposive sampling.* Maka dari itu sampel yang dipakai harus benar-benar sesuai dengan persyaratan yang sudah distandarkan. Adapun kriteria dari sampel pada penelitian ini yaitu:

Pasien rawat jalan pada UPT Puskesmas Sei Lekop pada bulan Januari - Desember 2019.

Pasien rawat jalan pada UPT Puskesmas Sei Lekop yang berumur minimal 17 tahun.

Karena besarnya jumlah sampel maka di perlukan sebuah rumus untuk memeperoleh sampel yang lebih kecil,namun dapat mewakili seluruh populasi. Sebagai pedoman dalaRumus 3. 1 Rumus Slovimpel dari sebuah populasi, peneliti memakai rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{\square}{1+\square\square^2}$$

Sumber Sujarweni (2015)

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah sampel

e^2 = Toleransi kesalahan

Populasi (n) yang berjumlah 1.901 orang pasien pada bulan Juni 2019 dan tingkat kesalahanlol 5%, dan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yang diatas, maka jumlah sampel yang akan di peroleh dan digunakan adalah

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

$$n = \frac{1.901}{1+1.901(0,05)^2}$$

$$n = \frac{1.901}{1+1.901(0,0025)}$$

$$n = \frac{1.901}{5.75}$$

n= 330

Bedasarkan perhitungan yang di lakukan, Maka dihasilkan 330 sampel dari 1.901 populasi dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah langkah awal yang di lakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi dari responden berdasarkan lingkup penelitian.oleh karena tujuan utama dari peneliti ialah memperoleh data. Maka untuk pengumpulan data, penulis mempergunakan data sekunder dan data primer (Sujarweni,2015:93).

a. Data sekunder

Menurut Sujarweni (2015) bahwa data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumber sampel atau data yang tidak di usahakan langsung oleh si penulis , seperti daftar Jumlah Pasien yang mengunjungi Upt Puskesmas Sei Lekop dan data sekunder ini tidak perlu untuk di olah lagi.

b. Data Primer

Menurut Sujarweni (2015) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama. Data utama yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari responden yang merupakan pasien Puskesmas Sei Lekop, yang berisi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang

disediakan dari pihak Upt Puskesmas Sei Lekop, penggumpulan data dapat di lakukan dengan :

a. Wawancara

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti secara langsung menanyakan kepada orang yang di wawancarai.

b. Kuesioner (Angket)

   Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar peryataan kepada responden untuk di jawab.kuesioner ini kemudian di sebarkan langsung kepada Pasien Upt Puskesmas Sei Lekop agar pasien dapat menjawab atas pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, penyataan nya ialah tentang variabel yang yang sedang penulis teliti yaitu, Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien.

c. Observasi

   Observasi merupakan terknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara sistematik dan cermat, pada saat melakukan pengamatan makan peneliti harus benar-benar fokus untuk menghasil kan data yang akurat.

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner untuk mengumpulkan tanggapan dari responden, dan peneliti menggunakan skala pengukuran skala likert untuk menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sei Lekop. Menurut Sujarweni (2015) skala likert ialah skala pengukuran untuk mengukur tanggapan,perilaku dan pendapat individu dan

sekelompok orang mengenai fakta dan peristiwa dan selanjut nya petanyaan yang di sajikan dalam bentuk pernyataan yang kemudian dirancang sesuai dengan indikator pada setiap aspek variabel dan jawaban responden mulai dari segi yang positif sampai yang negativ dapat dilihat dari table dibawah.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	**Kategori Jawaban**	**Nilai / Skor**
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber(Sujarweni,2015)

3.5. Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah statistik deskriptif. Analisis data merupakan kegiatan setelah semua data dikumpulkan dari responden. Setelah data terkumpul, maka data tersebut diolah untuk menguji hipotesis penelitian. Dapat digunakan untuk menjawab rumusan pertanyaan penelitian Sugiyono (2019). Pengolahan data dalam penelitian mendukung pengolahan perhitungan dan analisis statistik data dengan bantuan program SPSS

3.6. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya dan menganalisis data tanpa maksud untuk membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Sugiyono (2019). Penyajian data dalam statistik deskriptif, yaitu perhitungan distribusi data dengan perhitungan tabel, grafik, lingkaran, modus, median, mean, persentase, dan mean standar deviasi.

3.7. Uji Kualitas Data

Pada riset ini peneliti memakai metode angket / kuesioner. Metode kuesioner yaitu serangkaian daftar pernyataan atau pertanyaan tentang masalah yang akan diteliti untuk menguji kualitas data yang diperoleh, apakah instrument yang dipakai valid dan reliabel, karena kualitas hasil penelitian ditentukan oleh kebenaran atas data yang diolah. Pada penelitian kuantitatif, faktor penting sebagai data hasil penelitian yaitu valid dan reliabel.

3.8. Uji Validitas Data

Data dibilang valid ketika termuat kemiripan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya dihasilkan oleh objek, atau tingkat akurasi yang dilaporkan oleh peneliti, yaitu perbandingan antara data yang dihasilkan dalam penelitian dengan data yang sebenarnya Sugiyono (2019). Uji validitas berfungsi sebagai pengukur diakui atau tidak diakuinya valid sebuah kuesioner, uji vadilitas dapat menggunakan program SPSS .

Kuesioner dikatakan berguna jika dapat menyajikan atau mengukur validitas yang diturunkan dari sarana tertentu. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

Tabel 3. 3 Range Vadilitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80-1,00	Sangat Kuat
1,60-0,799	Kuat
0,40-0,59	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Sumber (Wibowo, 2012:36)

Menguji Vadilitas memakai rumus Produk Moment (Sujarweni,2015:108)

$$r_{xy} = \frac{\square\sum \square\square - (\sum \square . \sum \square)}{\sqrt{[\square\sum \square^2 - (\sum \square^2)][\square\sum \square^2 - (\sum \square)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Pearson produk moment

Sumber *(Sugiyono, 2012)*

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

x = Skor Butir

y = Skor Total Butir

N = Jumlah Responden

Kriteria Valid atau tidak nya suatu data

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$maka dinyatakan valid (uji dua sisi dengan sig 0.05)

2. Jika $r_{hitung} \square r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid (uji dua sisi dengan sig 0.05)

3.9. Uji reabilitas

Uji realibilitas merupakan alat yang mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir pernyataan yang telah di bagikan berdasarkan variabel yang telah di susun dalam bentuk pernyataan Sujarweni (2015). Dalam Uji realibilitas dapat dilakukan dengan menguji seluruh butir pernyataan secara bersamaan menggunakan rumus *alpha cronbranch*. jika nilai Alpha>0.60 maka reliabel.

$$r\left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1-\frac{\sum \sigma_b^{\,2}}{\sigma_b^{\,2}}\right]$$

Rumus 3. 3 alpha cronbranch's

Sumber (Sujarweni, 2015:110)
Keterangan :

r = Koefisien reliability instrument (cronbachalfa)

k = Banyaknnya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = Tolat varians butir

$\sigma_b^{\,2}$ = Total varians

3.10. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dipakai dalam memberi *pre-test*, atau uji yang pertama pada sebuah alat atau perangkat yang dipakai untuk mengumpulkan data, bentuk data,

dan macam-macam data yang kemudian diteruskan pada kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya perolehan data awal Wibowo (2012).

1. Uji Normalitas

Menurut Sujarweni (2015) Untuk menguji data independen dan dependen dengan nilai regresi yang dihasilkan dan melihat apakah data berdistribusi normal atau sebaliknya, data variabel independen dan dependen kira-kira terdistribusi normal. Baik atau memiliki distribusi normal disebut nilai resesi. Menurut Wibowo (2012) Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa nilai residual (selisih yang ada) berdistribusi normal. Jika ditampilkan pada grafik, kurva berbentuk lonceng.

Disamping itu, uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan regresi histogram standar, analisis chi square, dan Kolmogorov -Smirnov Z <nilai tabel Z, atau nilai Probabilitas Sig (kedua sisi)> α. sig> 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012) Pada persamaan regresi tidak diperbolehkan terjadi multikolinearitas, maknanya adalah tidak boleh memiliki korelasi atau hubungan yang sempurna ataupun mendekati sempurna antara variabel bebas. Apabila terjadi gejala multikolinieritas pada model persamaan tersebut maka artinya antara variabel bebas memiliki korelasi. Gejala multikolinearitas bisa diketahui dengan melakukan sebuah uji yang bisa mengetahui atau menemukan dan menguji apakah pada persamaan yang telah terbentuk terjadi gejala multikolinearitas.

Untuk mendeteksi terjadi atau tidak nya multikolinearitas didalam model regresi adalah sebagai berikut.

jika VIF>10, maka menunjukan terdapat gejala multikolinearitas.

jika VIF<10, maka menunjukan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisidas berarti varians nya tidak memiliki kesamaan, jika Homoskedastisitas tidak terjadi maka baik persamaan regresinya, tidak memiliki Heteroskedastisitas merupakan persyaratan yang harus dimiliki dalam mode regresi. Dalam pembahasan untuk menguji Heteroskedastisitas maka akan digunakan uji Glejser, dimana mengkorelasi nilai residual dengan variabel independen. jika signifikan koreklasi kurang dari 0.05 maka terjadi maslah Heteroskedastisitas, namun jika signifikan lebih dari 0.05 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas Sujarweni (2015)

Menurut Wibowo (2012) Uji heteroseastisitas menggunakan uji Park Glazer dengan menghubungkan nilai residual absolut pada setiap variabel independen. Jika hasil signifikan nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (0,05) maka model tidak menimbulkan gejala yang heterogen. Jika probabilitas atau signifikansi setisp variabel bernilai 1.000, maka model tidak mengalami gejala heterogenitas.

3.11. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan bentuk antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel bebas (XI, X2…) dan variabel terikat (Y) untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan variasi variabel. Ini adalah alat ukur yang menunjukkan. Sugiyono (2012).

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2017: 135)

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

x_1 & x_2= Variabel Independen

a = Konstanta

b_1&b_2 = Koefisien Regresi

e = variabel lainya

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini sering dinyatakan sebagai beberapa koefisien keputusan yang kira-kira sama dengan koefisien r2. R hampir sama dengan r, tetapi keduanya memiliki kegunaan yang berbeda (kecuali untuk regresi linier sederhana). R2 menggambarkan laju variasi variabel Y (ketergantungan), yang dijelaskan oleh beberapa variabel variabel X (bebas). X1; 1, 2, 3, 4 ..., k) Pada saat yang sama. R2, di sisi lain, mengukur kesesuaian persamaan regresi yang mengirimkan persentase variasi total pada variabel Y (dependen), yang dijelaskan hanya oleh satu variabel, X (bebas). Selain itu, r merupakan koefisien korelasi yang merepresentasikan kekuatan hubungan linier antara kedua variabel, dan nilainya dapat bernilai negatif atau positif.

R, di sisi lain, adalah koefisien korelasi ganda yang mengukur tingkat hubungan antara variabel Y (dependen) dan seluruh variabel X (bebas), dan sekaligus menjelaskan bahwa nilai yang dihasilkan selalu positif. Persamaan regresi linier

berganda lebih baik bila faktor keputusan (R2) besar (mendekati 1) dan nilainya cenderung meningkat dengan banyaknya variabel bebas Sanusi (2011).

3.12. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan alat ukur untuk mengukur kebenaran dari keadaan populasi berdasarkan data sampel yang telah di peroleh . lawan dari hipotesi nol ialah hipotesi alternatif yang disingkat menjadi H0 dan Ha. Dalam melakukan pengujian ini penulis hanya mempergunakan dua metode alat ukur yaitu Uji t dan Uji f Sugiyono (2012).

1. Uji t

Uji **t** digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Sujarweni (2015) Rumus uji T adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Uji T

Sumber: Sugiyono (2016)

Keterangan:

t= nilai t_h yang akan dikonsultasikan dengan t_t .

r = korelasi parsial yang akan di temukan

n = jumlah sampel

menurut Sugiyono (2016) ketentuan uji T apabila:

1. Jika t_{hitung} > t_{tabel} memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Untuk t_{hitung} < t_{tabel} dengan nilai signifikan kurang dari 0,05, H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Uji F

Menurut Purba *et al.* (2019) cara mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen maka digunakan uji F.

Rumus untuk mencari t_{hitung} sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{R^{2/K}}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: Sugiyono (2016)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Menurut Saputra (2019) kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Ho ditolak dan Ha diterima kalau F hitung > F tabel, nilai signifikan kurang dari 0,05.
2. Ho diterima dan Ha ditolak kalau F hitung < F tabel, nilai signifikan lebih dari 0,05.

3.13. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Sei Lekop yang berlokasi di Jalan Kav. Pelopor Sel. No.Kelurahan, Sungai Lekop, Kec.Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425

2. Jadwal Penelitian

Karya ilmiah ini memiliki jadwal penelitian yang dilakukan kurang dari lima bulan yang dimulai dari akhir September 2020 hingga pada bulan Januari 2021 sampai pada akhir penelitian ini dilakukan. Tabel ini digunakan untuk mengetahui jadwal penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Kegiatan penelitian

Kegiatan	**Tahun, Bulan dan Minggu**													
	2020										**2021**			
	Sep	**Okt**				**Nov**		**Des**			**Jan**			**Feb**
	1	1	2	3	4	1	2	1	2	3	1	2	3	
Pengajuan Judul														
Studi Pustaka														
Meodologi Penelitian														
Penyusunan Kuesioner														
Penyerahan Kuesioner														
Pengolahan Data														
Kesimpulan														
Penyelesaian Skripsi														

UPB

Universitas Putera Batam