

**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 pernyataan 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**



## 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 multikolinieritas 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 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 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. selaku 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 Sitingjak, bang Yosua Sitingjak 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





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Desain Penelitian .....	28
3.2. Operasional Variabel.....	28
3.2.1. Variabel Indenden ..... 29	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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
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 Multikolinearitas .....	59
4.6. Uji Heterokedastisitas .....	60
4.7. Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
4.8. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.9. Hasil Uji t Parsial.....	63
4.10. Hasil Uji f Simultan .....	64
4.11. Pembahasan.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## 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 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 .....	60
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
Tabel 4. 16 Hasil R dan R <sup>2</sup> .....	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