

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS CILANDAK JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

ABDUSSALAM

201710325312



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilandak Jakarta Selatan.

Nama Mahasiswa : Abdussalam

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325312

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi & Bisnis

Tanggal Lulus ujian : 24 Januari 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas
Cilandak Jakarta Selatan.

Nama Mahasiswa : Abdussalam

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325312

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2022

Jakarta, 10 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN : 0305087310

Anggota Penguji 1 : Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M
NIDN : 0405095803

Anggota Penguji 2 : Choiroel Woestho, S.E., M.M
NIDN : 0325068506



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hadita S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302



Dr. Istianingsih, M.S.Ak, CA.. CSRA..CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilandak Jakarta Selatan*” Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Abdussalam
201710325312

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istaningsih Sastrodiharjo, CA., CSRA., CMA., CACP. selaku dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Yth Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Agus Dharmantho, S.E., M.M, selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk menguji dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Choirul Woestho, S.E., M.M, selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk menguji dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Orang tua penulis dan anggota keluarga penulis yang telah memberi doa, dorongan, bantuan dukungan material serta moral demi terselesaikannya Tugas Akhir/Skripsi ini.
8. Kepala sudinkes puskesmas cilandak Jakarta selatan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di puskesmas yang dipimpinnya.

Jakarta, 24 Januari 2022

ABDUSSALAM

ABSTRAK

Abdussalam (201710325312). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilandak Jakarta Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cilandak Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini 210 Pasien. Teknik sampling dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 138 responden. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier Berganda*. Subjek penelitian yaitu Pasien di Puskesmas Cilandak Jakarta Selatan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan pengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Medis dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Abdussalam (201710325312). *Analysis of the Effect of Quality of Service and Medical Facilities on Patient Satisfaction at the Cilandak Health Center, South Jakarta*

This study aims to determine the effect of Quality of Service and Medical Facilities on Patient Satisfaction at Cilandak Public Health Center, South Jakarta. This type of research is quantitative. The population in this study was 210 patients. Sampling technique using Non-Probability Sampling using Purposive Sampling technique. The sample in this study amounted to 138 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires through Google Form. Hypothesis testing in this study using Multiple Linear Regression analysis. The research subjects were patients at the Cilandak Public Health Center, South Jakarta. The results of this study indicate that the variables of Service Quality and Medical Facilities partially and simultaneously have a significant and positive effect on the Patient Satisfaction variable.

Keywords: *Service Quality, Medical Facilities and Patient Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Karakteristik pelayanan :	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	8
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2 Fasilitas Medis	10
2.2.1 Definisi Fasilitas Medis	10
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Medis.....	11
2.2.3 Indikator-indikator Fasilitas Medis.....	12
2.3 Kepuasan pasien	13

2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien	13
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.	13
2.3.3 Indikator kepuasan pasien.....	15
2.4 Penelitian terdahulu	16
2.5 Kerangka penelitian	19
2.6 Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Tahap Penelitian	21
3.3 Model Konseptual.....	22
3.4 Operasional Variabel	22
3.5 Waktu dan tempat Penelitian.....	24
3.6 Metode Pengambilan Sampel	24
3.7 Teknik Pengumpulan Data	25
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.9 Metode Analisis Data	27
3.9.1 Uji Validitas.....	27
3.9.2 Uji Reliabilitas	27
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.10.1 Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Profil Puskesmas.....	30
4.1.1 Sejarah Puskesmas	30
4.1.2 Visi.....	30
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner titas Responden	31
4.2.1 Identitas Responden.....	31
4.3 Uji Kualitas Data	34
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas	36

4.4 Uji Asumsi Klasik	37
4.4.1 Uji Normalitas.....	37
4.4.2 Uji Multikolinieritas	39
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	39
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.5.1 Uji T (Uji Parsial)	41
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	43
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
BAB V PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Implikasi Manajerial.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Bulan April-September Tahun 2021	2
Tabel 1.2 Tenaga Kesehatan Dan Jumlah pasien.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Fasilitas Medis (X2).....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas Medis (X2)	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Linear Berganda	40
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial)	41
Tabel 4.15 Hasil Uji F	43
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 3.1 Model Konseptual	22
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Gambar 4.4 Grafik Normal P-P Plot.....	37
Gambar 4.5 Grafik Scatter Plot.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	51
Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi	52
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Lampiran 5 Tabulasi Data Fasilitas Medis (X2)	60
Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Pasien (Y)	63
Lampiran 7 Hasil Uji SPSS.....	67
Lampiran 8 Tabel T	72
Lampiran 9 Tabel F	80
Lampiran 10 Tabel R	86
Lampiran 11 Biodata.....	92

