

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS MALINJAK
SUMBA TENGAH**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**INDRI BERA RIMA
NIM: 2411806872**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2022



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
JATIWARINGIN

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS MALINJAK
SUMBA TENGAH**

Oleh:

Nama : INDRI BERA RIMA
Nim : 2411806872
Program Studi : Manajemen Bisnis

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen pembimbing,

Menyetujui,
Ketua program studi manajemen

Rizal Bakti, SE.,MM.

Altatit Dianawati, S.Si.,MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. DR. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
JATIWARINGIN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS MALINJAK
SUMBA TENGAH**

Oleh:

Nama : INDRI BERA RIMA
Nim : 2411806872
Program Studi : Manajemen Bisnis

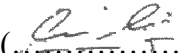
Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 08.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Ricky Rizkie, SE, MM

()

Penguji II : Muhammad Aziz Winardi N, ST,MM

()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bisnis

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH

Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

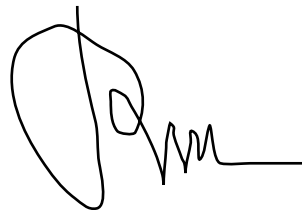
Nama : INDRI BERA RIMA
Nim : 2411806872
Program Studi : Manajemen Bisnis
Nomor KTP : 5317055112980001
Alamat : Jl. Ritzone III no.5 The Icon Cluster Ritzone
BSD City

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaannya saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2022



INDRI BERA RIMA

ABSTRAK

INDRI BERA RIMA. NIM 2411806872. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah.

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat baik di bidang manufaktur maupun Jasa. Oleh sebab itu perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelayanan pada Puskesmas Malinjak Sumba Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 50 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 77% faktor-faktor kepuasan pelayanan dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan, Fasilitas sedangkan sisanya 23% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (8,390) > F_{tabel} (4,620)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (1,351)$ dan variabel Fasilitas menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,864)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada puskesmas Malinjak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

INDRI BERA RIMA. NIM 2411806872. *Effect of Service Quality, Facilities on Service Satisfaction at Malinjak Health Center Sumba Tengah.*

The development of the business world is currently experiencing very rapid growth in both manufacturing and services. Therefore the company must be able to meet the satisfaction of its customers, with a strategy that is in accordance with the services it offers.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on service satisfaction at Malinjak Health Center Sumba Tengah. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample amounted to 57 respondents, using multiple linear regression analysis.

Keywords: Service Quality, Facilities, Service Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, penyertaan, Kesehatan dan kekuatan, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Seberapa besar kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Malinjak.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Sri Gambil Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan sangat baik.
2. Ibu Altatit Dianawati, S.Si,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini.
3. Bapak Rizal Bakti, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun.
7. Ibu Herlina L. Dapatalu, A.Md.Keb. selaku Pimpinan Puskesmas Malinjak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ayahanda Lorung Pagaku serta Ibunda Jelly Tawunga Ridja tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amin.

Depok, 11 Agustus 2022

Penulis

INDRI BERA RIMA

NIM: 2411806872

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	10

2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.6. Fasilitas	13
2.1.7 Hal-hal yang perlu di sampaikan dalam fasilitas Jasa.....	14
2.1.8. Dimensi Fasilitas	14
2.1.9. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas Jasa.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Konseptual	18
2.4. Hipotesis	19

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Jenis Penelitian	20
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Definisi Operasional Variabel	23
3.5.1. Variabel Bebas	23
3.5.2. Variabel Terikat	24
3.6. Teknik Analisis Data	26
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	26
3.6.2. Persamaan Regresi	27
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.5. Uji Hipotesis	31

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Malinjak.....	33
4.1.2. Karakteristik Responden	33
4.1.3. Tanggapan Responden	36
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	41
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	48
4.2. Pembahasan	51

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	54
5.2 Saran	54

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Malinjak Bulan Januari 2021 sampai Desember 2021	3
Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	21
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.2. Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.3. Tanggapan Responden atas Variabel Fasilitas	38
Tabel 4.4. Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Pelayanan	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan.....	43
Tabel 4.8. Hasil Reliabilitas	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.14. Hasil Uji t.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian	57
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 3 Tabulasi Data	62
Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....	64
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	74
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	75