

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS RAMBAH HILIR II**

*Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



DISUSUN OLEH:

RIDA WATI
NIM : 1725048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2021**

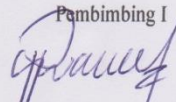
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : RIDA WATI
NIM : 1725048
JUDUL : PENGARUH *SERVICESC* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAMBAH
HILIR II

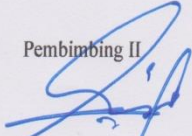
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Rabu, 30 Juni 2021 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 05 Juli 2021

Pembimbing I

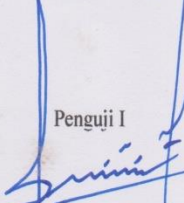

PURWANTORO, SE., M.SI
NIDN. 1030049001

Pembimbing II


ANDI AFRIZAL, SE., M. SI. AK. CA
NIDN. 1014118301

Penguji Ujian Akhir Komprehensif.

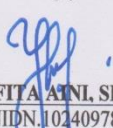
Penguji I


SEPRINI, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji II



ARRAFIOUR RAHMAN, SE.MM
NIDN. 1018108502

Penguji III


YULFITA ATNI, SE., MM
NIDN. 1024097802

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


ARRAFIOUR RAHMAN, SE.MM
NIDN. 1018108502



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

NAMA : RIDA WATI
NOMOR MAHASISWA : 1725048
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SERVICESC*APPE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
RAMBAH HILIR II

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 07 April 2021

Yang Membuat Pernyataan



(RIDA WATI)

ABSTRAK

RIDA WATI. NIM: 1725048. 2021. PENGARUH *SERVICESC* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAMBAH HILIR II. PEMBIMBING I: PURWANTORO, SE,M.Si, DAN PEMBIMBING II: ANDI AFRIZAL, SE.,M.Si, AK, CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II. Populasi dari penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Rambah Hilir II sebanyak 6.486 orang berdasarkan data dari tahun 2015 sampai tahun 2020. Metode penarikan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan *quota sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II dengan koefisien 0,811. Secara parsial dan simultan variabel *servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II. Besarnya pengaruh yang diberikan yaitu 94,6%, sedangkan sisanya sebesar 5,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini

Kata Kunci: *servicescape*, kualitas pelayanan, kepuasan pasien

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah Shubhanallah wa taala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, SE.,M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Andi Afrizal, SE.,M.Si, AK, CA selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada responden yang telah memberi bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang sangat penulis banggakan, ayahanda Undang Entis dan Ibunda Eni Tarmine yang telah banyak memberikan pengorbanan kepada penulis, baik itu dukungan moral maupun material.

7. Kepada teman-teman seperjuangan Rita Elisabet,S.M, Neneng, S.M, Wiwin Dewi Astuti, S.M, Tri Wulandari, Susi Lestari, Yuni Listiani, Neneng, Miftahuljannah, S.M dan Umi Fajriah, S.M yang telah memberikan dukungan berupa semangat yang tidak henti-hentinya.
8. Spesial untuk orang yang paling kusayangi, Pandu Wijaya, yang tidak pernah lelah memberikan support, tanpa kamu pasti tidak semangat dalam usaha menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua Pihak yang telah memberikan dukungan serta informasi berkaitan dengan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuannya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, Juli 2021

RIDA WATI
NIM. 1725048

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulis.....	13
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
2.1 LandasanTeori.....	14
2.1.1 <i>Servicescape</i>	14
2.1.1.1 Pengertian <i>Servicescape</i>	14
2.1.1.2 Dimensi <i>Servicescape</i>	16
2.1.1.3 Indikator <i>Servicescape</i>	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.3 Inidkator Kualitas Pelayanan	23
2.1.3 Kepuasan Pasien	24
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	24
2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Pasien	25

2.1.3.3	Indikator Kepuasan Pasien.....	27
2.1.4	Penelitian Terdahulu yang Relevan	31
2.2	Kerangka Konseptual	32
2.3	Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi Penelitian.....	34
3.2.2	Sampel Penelitian.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1	Jenis Data	36
3.3.2	Sumber Data	36
3.4	Teknik Pengambilan Data.....	37
3.4.1	Observasi	37
3.4.2	Wawancara	37
3.4.3	Kuesioner.....	37
3.4.3	Dokumentasi.....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
3.6	Uji Instrumen Penelitian	39
3.7	Penguji Instrumen	39
3.7.1	Uji Validitas.....	39
3.7.2	Uji reliabilitas	39
3.8	Teknik Analisis Data	40
3.8.1	Analisis Deskriptif	40
3.8.2	Persyaratan Analisis	40
3.8.3	Analisis regresi Linier Berganda	42
3.8.4	Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.8.5	Uji F	43
3.8.6	Uji t	44

BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek penelitian.....	45
4.1.1	Sejarah Tempat Penelitian.....	45
4.1.2	Visi dan Misi	45
4.1.3	Struktur Organisasi dan Tupoksi	46
4.2	Karakteristik Responden.....	49
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2	Berdasarkan Usia	50
4.2.3	Berdasarkan Pendidikan	51
4.2.4	Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.5	Berdasarkan Jumlah Kunjungan Berobat	52
4.2.6	Berdasarkan Jenis Pelayanan Kesehatan yang Diambil	53
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.3.1	Uji Validitas.....	53
4.3.2	Uji Reabilitas	55
4.4	Analisis Deskriptif.....	56
4.4.1	Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i>	56
4.4.2	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	58
4.4.3	Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien	60
4.5	Persyaratan Analisis	61
4.5.1	Uji Normalitas	61
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	62
4.5.3	Uji Multikolonieritas	63
4.6	Analisis Regresi Linier berganda	63
4.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.8	Pengujian Hipotesis	66
4.8.1	Uji T	66
4.8.2	Uji F	67
4.9	Pembahasan	68

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pasien Puskesmas Rambah Hilir II Tahun 2015-2020	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Model Likert.....	39
Tabel 3.3	Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR).....	40
Tabel 4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5	Berdasarkan Jumlah Kunjungan Berobat	52
Tabel 4.6	Berdasarkan Jenis Pelayanan Kesehatan yang Diambil	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Independen.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Dependen	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.10	TCR Variabel <i>Servicesape</i>	57
Tabel 4.11	TCR Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.12	TCR Variabel Kepuasan Pasien	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolonieritas	64
Tabel 4.16	Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji T	67
Tabel 4.19	Hasil Uji F.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
--------------------------------------	----