

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS  
PEMBANTU DESA PASIR UTAMA**

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



**Oleh:**  
**EFI ANDARI**  
**NIM 1125018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : EFI ANDARI  
NIM : 1125018  
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI  
PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASIR  
UTAMA

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Sabtu, 29 Agustus 2015 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, November 2015

Pembimbing I

Yulfiti Aini, SE. MM  
NIDN. 1024097802

Pembimbing II

Asrori, Spd. MM  
NIDN. 1015058204

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I

Arrafiqur Rahman, SE. MM  
NIDN. 1018108502

Penguji II

Heffi Christa Rahayu, M. Si  
NIDN. 1018067303

Penguji III

Hidayat, SE. MM  
NIDN. 1027058603

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

Yulfiti Aini, SE. MM  
NIDN. 1024097802

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Efi Andari  
Nomor Mahasiswa : 1125018  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir  
Utama

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, Agustus 2015



## ABSTRAK

**Efi Andari. 1125018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Pembimbing Utama : (Yulfita 'Aini, SE. MM), dan Pembimbing Kedua : (Asrori, Spd. MM).**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 44 responden. Ada pun metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Acidental*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji Validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Dengan menggunakan uji validitas diketahui bahwa sebagian besar indikator pada masing-masing variabel nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,297, hal ini menunjukkan penelitian ini valid untuk dilakukan. Sedangkan dengan menggunakan uji reliabilitas hasil yang diperoleh juga reliabel, hal ini dikarenakan semua indikator memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60. Dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini dapat dilihat dari hasil persamaan regresi dengan hasil  $Y = 4,421 + 0,589X$ , nilai tersebut menunjukkan bahwa  $X$  atau kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen sebesar 0,589 atau 58,9%. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh hasil sig (2-tailed) sebesar 0,058 artinya hubungan kedua variabel sangat rendah. Koefisien determinasi menunjukkan pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  sangat kuat. Uji hipotesis diperoleh angka signifikansi sebesar 0,000. Ini artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sebab  $0,000 < 0,05$  itu artinya nilai regresi sudah layak atau benar. Untuk itu disarankan kepada ketua Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas agar pasien mendapatkan kepuasan sesuai dengan apa yang mereka harapkan, serta perlunya mengadakan fasilitas modern supaya Puskesmas Pembantu ini bisa lebih dipercaya oleh masyarakat sekitar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarokaatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul“ **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Feliatra, DEA selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Yulfita 'Aini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Seprini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Yulfita 'Aini, SE., MM dan Bapak Asrori, Spd., MM selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu yang tidak ternilai harganya kepada penulis selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

6. Ayah, Ibu tercinta dan juga Abang serta Kakak Ipar yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat yang tiada henti kepada penulis.
7. Sahabatku tercinta Mila dan Wirda yang sama-sama sedang berjuang dalam meraih cita-cita.
8. Teman spesial saya Hernak Masuko Prawoto, SP, yang sewaktu-waktu bisa menjadi musuh dan sahabat. Yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis, dan selalu mengajarkan arti kesabaran. Serta selalu mendukung dan mendo'akan penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.
9. Semua rekan mahasiswa/i program studi Manajemen dan semua pihak yang telah membantu sehingga penyusunan skripsi penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

PasirPengaraian, Agustus 2015  
Peneliti,

EfiAndari  
1125018

## DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan teori .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan atau Pasien.....	10
2.2 Kerangka Konseptual .....	14
2.3 Hipotesis.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
3.2 Populasi dan Sampel .....	15
3.2.1 Populasi .....	15
3.2.2 Sampel.....	15
3.3 Teknik Pengambilan Data .....	16
3.4 Jenis Data .....	17
3.5 Definisi Operasional.....	17
3.6 Istrumen Penelitian.....	19
3.6.1 Uji Validitas .....	19
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	20

	halaman
3.7 Teknik Analisis Data.....	21
3.7.1 Metode Regresi Linear Sederhana .....	21
3.7.2 Koefisien Korelasi .....	22
3.7.3 Koefisien Determinasi .....	23
3.7.4 Uji Hipotesis .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Tinjauan Umum Lokasi Penelitian.....	25
4.1.1 Keadaan Pegawai Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.....	25
4.1.2 Keadaan Fasilitas Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama .....	26
4.1.3 Program Kerja Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.....	26
4.2 Karakteristik Responden .....	27
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	27
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	30
4.3 Uji Validitas .....	31
4.4 Uji Reliabilitas .....	32
4.5 Analisis Data Penelitian .....	33
4.5.1 Regresi Linear Sederhana .....	33
4.5.2 Koefisien Korelasi.....	34
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	35
4.5.4 Uji Hipotesis .....	36
4.6 Pembahasan.....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pasien yang Berobat di Puskesmas Pembantu.....	4
Tabel 3.1 Dimensi Konsep, Variabel dan Item- Item .....	18
Tabel 3.2 Tabel Alternatif Jawaban .....	19
Tabel 3.3 Tabel Penilaian Korelasi .....	22
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Resp. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Resp. Berdasarkan Umur Saat Ini .....	28
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Resp. Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	29
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Resp. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 4.5 Tabel Uji Validitas .....	32
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.7 Tabel Uji Regresi Linear Sederhana .....	34
Tabel 4.8 Tabel Uji Koefisien Korelasi .....	35
Tabel 4.9 Tabel Uji Determinasi.....	36
Tabel 4.10 Tabel Uji Hipotesis .....	37

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan .....	14