

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN JASA RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS
KADEMANGAN KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen(SM)



Disusun Oleh:

Nama : Ivon Santa Yesinda
NIM : 15211027
Pembimbing : Retno Murni Sari,SE.,MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Ivon Santa Yesinda

NIM : 15211027

Program Studi : Manajemen

Judul skripsi:

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN JASA RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS
KADEMANGAN KABUPATEN BLITAR.**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 10 November 2018 sampai 16 Agustus 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komperhensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 16 Agustus 2019

Pembimbing,



(Retno Murni Sari, SE.,MM)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ivon Santa Yesinda
Nim : 15211027
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JASA RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS KADEMANGAN KABUPATEN BLITAR.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata pada kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Blitar, 16 Agustus 2019



Ivon Santa Yesinda



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KADEMANGAN
Jl. Raya Trisula No. 78 Telp. (0342) 801613 Kode Pos 66161
Email: pusk.kdm@gmail.com

SURAT KETERANGAN
Nomor : 440/581 /409.104.15/2019

Yang bertanda tangan dibawah dibawah ini:

Nama : drg. ANGGIT DITYA PUTRANTO
Nip : 19820309 200901 1 005
Pangkat / Golongan : Pembina IVa
Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Kademangan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IVON SANTA YESINDA
NIM : 15211027
Program Studi : Manajemen
Universitas : STIEKEN BLITAR

Telah melakukan penelitian pada UPT Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada puskesmas Kademangan pada bulan November 2018 hingga bulan Januari 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kademangan, 19 Agustus 2019
Kepala UPT Puskesmas Kademangan

drg. ANGGIT DITYA PUTRANTO
NIP. 19820309 200901 1 005



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN JASA RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS
KADEMANGAN KABUPATEN BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Ivon Santa Yesinda

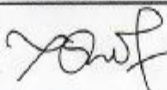
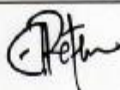

Nim : 15211027

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan Lulus pada tanggal 26 Agustus 2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Iwan Setya Putra.,SE.AK.MM.CA	PENGUJI I	
2	Retno Murni Sari.,SE.MM	PENGUJI II	
3	Sandi Eka Suprajang.,SE,MM,MOS	PENGUJI III	

Blitar, 28 Oktober 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



(Tanto Askriyandoko Putro.SE.MM.MOS) (Iwan Setya Putra.SE.Ak.MM.CA)

ABSTRAKSI

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JASA RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS KADEMANGAN KABUPATEN BLITAR

(Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar)

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien

Puskesmas sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan yang paling penting untuk memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat. Puskesmas diharuskan untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang bermutu. Puskesmas berarti harus memberikan fasilitas pelayanan kepada pasien didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Kademangan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas kademangan kabupaten Blitar, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Kademangan. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 140 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi yang didapat nilai R Square sebesar 0,810 atau 81,0% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan, sedangkan 19% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh asilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan”

Peneliti juga mengucapkan terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini untuk keluarga tercinta Ayahanda Suryanto dan Ibunda Mingsih Aprosanti, serta kakak laki-laki saya Okky Deny Aria Susandra yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendukung dan mencukupi segala kebutuhan materi maupun non-materi dalam proses pembuatan skripsi ini, dan nasehat-nasehat yang selalu memotivasi peneliti. Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, saran, bantuan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepadayang terhormat:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., MM., Ak., Ca selaku pimpinan STIE Kesuma Negara Blitar
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro,SE.,MM,MOS selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar dan
3. Ibu Retno Murni Sari, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang turut memberi masukan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kepada Drg. Anggit Ditya Putranto dan Staff Puskesmas Kademangan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

5. Terima kasih kepada orang tua saya, kakak saya dan partner saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
6. Kepada Rekan-rekan mahasiswa STIE Kesuma Negara Blitar Program Studi S-1 Manajemen angkatan tahun 2015, saya ucapkan terima kasih
7. Semua pihak, rekan dan sahabat yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungannya selama ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bermanfaat bagi peneliti khususnya.

Blitar, 16 Agustus 2019

Penulis

Ivon Santa Yesinda

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Surat Keterangan Perusahaan	iv
Halaman Pengesahan	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
II. LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
C. Pengertian Jasa	14
D. Pengertian Fasilitas	19
E. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
F. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
G. Pengertian Puskesmas	36
H. Hubungan Fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	42
I. Hipotesis	43
III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	44
B. Jenis Penelitian	44
C. Definisi Operasional Variabel	45
D. Populasi Dan Sempel	47
E. Metode Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisa Data	49
IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum perusahaan	54
B. Hasil Deskripsi Variabel	56
C. Hasil Analisis Data	60
D. Pembahasan	76
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
Daftar Pustaka	83
Lampiran	85

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif	60
Tabel 4.5 Hasil uji validitas X1 Fasilitas	62
Tabel 4.6 Hasil uji validitas X2 Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.7 Hasil uji validitas Y Kepuasan Pasien	64
Tabel 4.8 Uji Reabilitas X1 Fasilitas	65
Tabel 4.9 Uji Reabilitas X2 Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.10 Uji Reabilitas Y Kepuasan Pasien	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Silmutan(Uji F)	72
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kademangan	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pasien	67
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	70