

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS DOKO
KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Nama : Genta Kesuma Nanda
Nim : 20211037
Dosen Pembimbing : Tetty Widiyastuti, SE, MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2024**

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, semua dukungan, doa yang tak pernah putus, dan semangat yang tak ternilai. Serta orang-orang terdekatku yang selalu membantu dan memotivasiku selama ini.

MOTTO

Orang yang tidak kita kenal lebih mendukung kita untuk maju dibanding orang yang kita kenal, karena gak semua orang yang kita kenal bisa terima bahwa kita datang dari tempat yang sama.

Tidak semua orang ingin kita gagal, tapi hamper semua orang ingin kita tidak lebih dari mereka.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama : **Genta Kesuma Nanda**

NIM : 20211037

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS DOKO KABUPATEN BLITAR***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan 6 Agustus 2024 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 6 Agustus 2024

Pembimbing,

Tetty Widiyastuti, SE, MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Genta Kesuma Nanda**

NIM : 20211037

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS DOKO KABUPATEN BLITAR***

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

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus 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, 6 Agustus 2024

Penulis,

Genta Kesuma Nanda

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS DOKO KABUPATEN BLITAR***

Yang disusun oleh :

Nama : Genta Kesuma Nanda

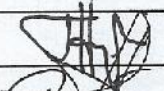
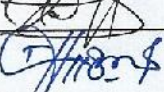
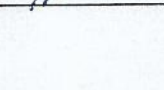
NIM : 20211037

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 28 Agustus 2024.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

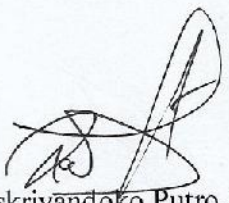
NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM.	Penguji I	
2.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.	Penguji II	
3.	Tetty Widiyastuti, SE, MM.	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 18 Oktober 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,

Ketua Dewan Penguji,


Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.




Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM.

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS DOKO KABUPATEN BLITAR

GENTA KESUMA NANDA – 20211037

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Doko Kabupaten Blitar. Sampel penelitian ini adalah pasien Puskesmas Doko. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan pendekatan *spontanitas*. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial berpengaruh positif kepada variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan diperoleh nilai sebesar 3,519 (sig 0,001) sedangkan pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan diperoleh nilai sebesar 5,910 (sig 0,000) dan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan diperoleh nilai sebesar 17,386 . penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Doko Kabupaten Blitar baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan; kepercayaan; kepuasan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT PUSKESMAS DOKO KABUPATEN BLITAR”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen di STIE Kesuma Negara Blitar.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini Penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, S.E.,MM selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, S.E.,MM.,MOS, selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Ibu Tetty Widiyastuti, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah mendampingi dan memberikan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Staff Puskesmas Doko Kecamatan Doko Kabupaten Blitar yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan informasi dan data selama penyusunan Skripsi ini.
5. Orang Tua atas semua dukungan, semangat dan doa yang selalu tercurahkan kepada Penulis dalam meraih cita-cita, sehingga Penulis mampu melaksanakan perkuliahan dengan baik sampai Skripsi ini.
6. Saudara-saudaraku (Kakak Yopi Aris Sandi dan Kakak Eni Erliawati) yang sudah memberikan semangat, dukungan dan menghibur Penulis selama proses menimba ilmu dan pengerjaan Skripsi ini.
7. Seluruh rekan dan semua sahabat-sahabat Penulis yang tidak saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasama dan motivasi yang diberikan selama ini.
8. Terima kasih atas doa-doa kalian semua yang membawa penulis dalam melangkah menuju kesuksesan.

Penulis menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan perbaikannya sehingga akhirnya Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut. Akhir penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Blitar, 6 Agustus 2024

Penulis,

Genta Kesuma Nanda

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persembahan Dan Moto.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Surat Persetujuan Penelitian	vi
Abstrak	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Manajemen Sumbber Daya Manusia.....	6
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Kepercayaan	17
5. Kepuasan	22

B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Variabel Penelitian	36
1. Variabel Dependen.....	37
2. Variabel Independen.....	37
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Instrumen Penelitian.....	39
E. Populasi Dan Sampel.....	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Hasil Analisis Deskriptif	48
2. Hasil Analisis Data yang Digunakan	56
3. Hasil Uji Hipotesis	66
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Indikator Variabel	38
Tabel 3.2 Instrument Skala Likert	40
Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Respon Bukti Fisik	48
Tabel 4.4 Respon Keandalan	49
Tabel 4.5 Daya Tangkap.....	50
Tabel 4.6 Jaminan	50
Tabel 4.7 Empati.....	51
Tabel 4.8 Kemampuan.....	52
Tabel 4.9 Integritas.....	52
Tabel 4.10 Kebijakan.....	53
Tabel 4.11 Kesesuaian Harapan	54
Tabel 4.12 Minat Berkunjung Kembali	55
Tabel 4.13 Kesiediaan Merekomendasikan	55
Tabel 4.14 Validasi Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.15 Validasi Kepercayaan	57
Tabel 4.16 Validasi Kepuasan	58
Tabel 4.17 Pengujian Reliabilitas.....	58
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	59

Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.20 Uji T X1 Terhadap Y1	63
Tabel 4.21 Uji T X2 Terhadap Y1	64
Tabel 4.22 Uji F	65
Tabel 4.23 Uji Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Grafik P-P.....	60
Gambar 4.2 Hasil Heterokedastistisitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Output Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 3 Hasil Output Penelitian Program Spss