

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA  
PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis**

**Program Studi Administrasi Bisnis**

**Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**MIKE SURIANI**

**NPM 061730600470**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2020**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA PUSKESMAS SEI BAUNG PALEMBANG



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya  
Palembang

Oleh:

NIKE SURIANI  
NPM 061730600470

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dra. Elvia Zahara, S.E., M.M.  
NIP 195808231988112001

Pembimbing II,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 19720818200312002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Heri Setiawan, S.E., MAB  
NIP 197602222002121001



**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mike Suriani  
NPM : 06173060470  
Jurusan / Program Studi: Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Puskesmas Sei Baung Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Mike Suriani

NPM 061730600470

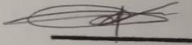
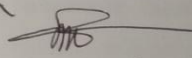
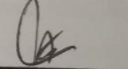
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Mike Suriani  
NPM : 061730600470  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sei Baung  
Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat  
Tanggal: 2 Oktober 2020

**TIM PENGUJI**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M.</u>		<u>08-10-2020</u>
2.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M</u>		<u>14-10-2020</u>
3.	<u>Dr. Mariesta Lupikawaty, S.E., M.M.</u>		<u>05-10-2020</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Hal besar bukan datang kepada orang yang besar pula, tetapi hal besar akan datang kepada orang-orang yang semangat berjuang, selalu berusaha dan selalu bertawakal dan meminta kepada Allah, Keep spirit ( Penulis)”**

### **Kupersembahkan Kepada:**

- **Kedua Orang Tuaku tercinta**
- **Dosen Pembimbingku**
- **Saudara-saudaraku tersayang**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**  
**(Dina, Risa, Jesica, Ika, Laras)**
- **Teman-teman Seperjuangan 6 NB**
- **Almamater yang kubanggakan**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini penulis buat dalam rangka untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sei Baung Palembang”. Penelitian ini menggunakan 5 (Lima) dimensi pengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti langsung, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati dan yang menjadi objek penelitian adalah pasien di Puskesmas Sei Baung Palembang. Penulis ingin mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sei Baung Palembang dan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan, baik dari segi penyajian dan pembahasan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang membacanya.

Palembang,                    2020  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulid dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Elvia Zahara, S.E.,M.M., selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu dr. Hj. Indrayati, selaku Kepala Puskesmas Sei Baung Palembang.
7. Pegawai Puskesmas Sei Baung Palembang yang banyak membantu, memberikan masukan dan arahan.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang banyak memberikan ilmunya kepada kami selama kami kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua ku yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnnya untuk kami. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
10. Keluarga ku yang telah mendo'akan dan memberi semangat.

11. Sahabat-sahabatku Victorious Girl's dan Amin Rais yang selalu memberikan semangat dan selalu menjadi tempat barbagi dan keluh kesah.
12. Sahabat-sahabatku Cecans (Rika, Tanzila, Putri, Dina, Kurnia yan selalu member motivasi dan semangat.
13. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB.
14. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan, semangat serta do'a demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan .satu persatu.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga Laporan Akhir in dapat bermanfaat bagi kita semua, akhir kata penulis ucapkan terima kasih bagi semua pihak.

Palembang, 2020

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan Laporan ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Baung Palembang. Populasi dalam penelitian ada sebanyak 13.872 orang yang diambil dari data pasien tahun 2019 dengan sampel sebanyak 100 orang. Penulis menyebar 100 kuesioner dengan menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Data-data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.0 *for windows*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel  $X_1$  (Bukti Fisik) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien,  $X_2$  (Kehandalan) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien,  $X_3$  (Ketanggapan) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien,  $X_4$  (Jaminan) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien, dan  $X_5$  (Empati) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien, serta variabel  $X_1$  (Bukti Fisik),  $X_2$  (Kehandalan),  $X_3$  (Ketanggapan),  $X_4$  (Jaminan) dan  $X_5$  (Empati) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan korelasi kuat. Dari hasil penelitian dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi kehandalan. Saran penulis adalah mempertahankan dan terus meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Dimensi Kualitas Pelayanan*

## ABSTRACT

The purpose of this report is to determine whether there is an effect the service quality to customer satisfaction and to determine the most dominant factor of satisfaction in Public Health Center Sei Baung Palembang. The population in this research are 13.872 people who are take from customer data of public health center in year 2019 with a sample of 100 people. The author spreads 100 questionnaires using simple random sampling as a technique for making the sample. The data obtained were processed using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 23.0 for windows application. The analytical method used is multiple linear regression. The result of the research prove that the  $X_1$  (Tangibles) variable doesn't have a partially significant effect on patient satisfaction,  $X_2$  (Reliability) has a partially significant effect on patient satisfaction,  $X_3$  (Responsiveness) has no partially significant effect on patient satisfaction,  $X_4$  (Assurance) has a partially significant effect on patient satisfaction and  $X_5$  (Empathy) has a partially significant effect on patient satisfaction, and variables tangibles, reliability, esponsiveness, assurance adan empathy simultaneous influence on satisfaction with a strong correlation. From the result of research, the most dominant dimension in influencing customer satisfaction is the teliability dimension. The author's suggestion is to maintain and improve the quality of service that has been considered good by the patient

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Service Quality  
Dimension

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	6
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	8
1.5.6 Variabel Penelitian.....	9

1.5.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	11
1.5.8 Teknik Pengolahan Data.....	12
1.5.8.1 Regresi Linear Berganda .....	15
1.5.8.2 Uji T (Parsial) .....	16
1.5.8.3 Uji F (Simultan) .....	16
1.5.8.4 Koefisien Determinasi.....	16
1.5.9 Skala Pengukuran.....	17

## **BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran .....	18
2.2 Jasa .....	18
2.2.1 Definisi Jasa .....	19
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	19
2.2.3 Klasifikasi Jasa.....	19
2.3 Kualitas Pelayanan .....	21
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.3.3 Kualitas Total Suatu Jasa.....	23
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25

## **BAB 111 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
1.2 Visi Misi dan Prinsip-prinsip Perusahaan .....	28
3.2.1 Visi Perusahaan.....	28
3.2.2 Misi Perusahaan .....	28
3.2.3 Prinsip-prinsip Perusahaan.....	28
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	30
3.3.1 Struktur Organisasi.....	30
3.3.2 Uraian Tugas .....	30
3.4 Identitas Responden .....	36

3.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	36
3.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
3.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
3.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	38
3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	39
<b>BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil.....	43
4.2 Pembahasan.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Pasien.....	2
Tabel 1.2 Operasional Variabel.....	10
Tabel 1.3 Interpretasi Skor .....	17
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan .....	38
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	39
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Bukti Langsung .....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kehandalan .....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Ketanggapan .....	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Jaminan.....	45
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Empati.....	46
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4.7 Reliabel.....	48
Tabel 4.8 Uji T (Parsial) .....	50
Tabel 4.9 Uji F (Simultan) .....	53
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....	13
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	30









## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Distribusi Frekuesni Nilai  $t_{tabel}$
- Lampiran 9 Distribusi Frekuesni Nilai  $r_{tabel}$
- Lampiran 10 Distribusi Frekuesni Nilai  $F_{tabel}$
- Lampiran 11 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Output Uji Validitas dari aplikasi SPSS
- Lampiran 13 Hasil Output Uji Reliabilitas dari aplikasi SPSS
- Lampiran 14 Hasil Output Uji Regresi Berganda dari Aplikasi SPSS
- Lampiran 15 Hasil Output Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 16 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 17 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir