



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI GAYUNGAN KOTA  
SURABAYA**

**DAFROSA SOLMARIS NOGO RITAN  
161500171**

**Dosen Pembimbing  
Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M  
Bisma Arianto, S.E., M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas  
Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di  
Gayungan Kota Surabaya**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

**Dafrosa Solmaris Nogo Ritan  
Nim : 161500171**

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Gayungan Kota Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Dafrosa Solmaris Nogo Ritan


b. NIM : 161500171

c. Program Studi : Manajemen


d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

e. Alamat e-mail : [dafrosa1202solmaris@gmail.com](mailto:dafrosa1202solmaris@gmail.com)

Surabaya,  
Dosen Pembimbing I,

  
Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M  
NIP : 195808081982032001

Dosen Pembimbing II,

  
Bisma Arianto, SE, M.M  
NIP : 1302663/DY



Heri Saswanto, H., Drs., M.M  
NIP : 96012221990031001



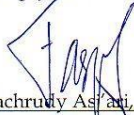
Heri Saswanto, H., Drs., M.M  
NIP : 96012221990031001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

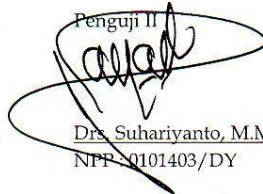
Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Juli  
Tahun : 2020

Penguji I



Fachrudiy Asfati, Dr., S.Psi., M.M  
NPP : 1202612/DY

Penguji II



Drs. Suhariyanto, M.M  
NPP : 0101403/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dafrosa Solmaris Nogo Ritan  
NIM : 161500171  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Gayungan Kota Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Juni 2020



lahasiswa,

  
**Dafrosa Solmaris Nogo Ritan**

**NIM : 161500171**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Atas Rahmat Dan Karunia-Nya Sehingga Penulis Dapat Menyusun Skripsi Yang Berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Gayungan Kota Surabaya”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi- tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Dr. Marianus Subandono, M.S, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs.Teguh Purwanto, H., M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M, Selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk S., S.E., M.M dan Bisma Arianto, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua Orang Tuaku, Bapak Stefanus Ritan dan Ibu Veronika Liwun yang telah memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan dan financial kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
7. Kakak Stefania Ritan yang selalu membantu dalam doa maupun dukungan dan finansial.

8. Kepala UPTD Puskesmas Gayungan beserta staff dan karyawan yang telah memberikan izin penelitian, memberi kritik dan saran untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan (Vabby, Laddy dan Nilla) yang selalu mendukung, memberikan semangat dan saran selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
10. Teman - teman manajemen F 2016 terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.
11. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Tuhan Yang Maha Esa, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 30 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

### BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.2 Jasa	13
2.2.2.1 Definisi Jasa .....	13
2.2.2.2 Karakteristik Jasa .....	14
2.2.2.3 Sifat dan Kategori Pelayanan Jasa.....	16
2.2.2.4 Klarifikasi Jasa.....	17



2.2.3	Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3.3	Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.3.4	Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.4	Fasilitas .....	22
2.2.4.1	Definisi Fasilitas .....	22
2.2.4.2	Indikator Fasilitas.....	24
2.2.5	Kepuasan Pasien .....	25
2.2.5.1	Definisi Kepuasan.....	25
2.2.5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	25
2.2.5.3	Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	27
2.2.5.4	Indikator Kepuasan Konsumen .....	28
2.3	Kerangka Konseptual.....	28
2.4	Hipotesis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian.....	31
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Sampel .....	33
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3.1	Jenis Data.....	34
3.3.2	Sumber Data.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	34
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel .....	37
3.5.1 Variabel Penelitian.....	37
3.5.2 Definisi Operasional variabel.....	38
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian.....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3 Analisis Menggunakan Regresi Linier	
Berganda.....	43
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	43

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.1.1 Profil Puskesmas.....	45
4.1.2 Keadaan Geografis Puskesmas .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas .....	49
4.1.4 Kegiatan Pelayanan Puskesmas.....	53
4.1.5 Sarana dan Prasarana di Puskesmas.....	54
4.1.6 Sumber Daya Manusia di Puskesmas	
Gayungan .....	55
4.2 Deskripsi Hasil Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden.....	55
4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Butir	
Pernyataan.....	57
4.2.3 Deskripsi Data Penelitian .....	61
4.3 Analisis Data.....	65
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
4.3.1.1 Uji Validitas .....	65
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	67
4.3.2 Pengujian Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.2.1 Uji Normalitas .....	69

4.3.2.2 Uji Multikolinieritas .....	69
4.3.2.3 Uji Heterokedastitas .....	69
4.3.2.4 Uji Normalitas.....	70
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	74
4.3.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	74
4.3.4.2 Uji Simultan (Uji F) .....	75
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.4.1 Berdasarkan Analisis Identitas Responden.....	75
4.4.2 Berdasarkan Hasil Analisis Regresi Linier .....	76

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Datang.....	10
4.1 Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Gayungan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019 .....	47
4.2 Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Gayungan Berdasarkan Kategori Usia dan Jenis Kelamin Tahun 2019.....	48
4.3 Sarana dan Prasarana Puskesmas Gayungan.....	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir .....	57
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas .....	59
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien .....	60
4.10 Tabulasi Data Responden .....	61
4.11 Uji Validitas .....	66
4.12 Uji Reliabilitas .....	67
4.13 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.14 Uji Regresi Linier Berganda.....	71
4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	73
4.16 Uji t.....	74
4.17 Uji F.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
4.1 Strukur Organisasi Puskesmas Gayungan.....	50
4.2 Uji Heterokedastitas.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Output Pengolahan Data SPSS
- Lampiran 6 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi