

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP.
- Buchari, Alma, 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dariyanto, 2011. *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Handi, Irawan, 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal Balance. Vol. XIV No. 1. Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Husein, Umar, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Khadijha, Susan Novitasari dan Ika Ayu Dianasari, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik*. Ekonomi. Volume 07 Nomor 02.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip and Garry Armstrong, 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Notoadmodjo, Soekidjo, 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L, 2008. *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations*. The Free Press. New York :NY

- Pusat Kesehatan Masyarakat Gayungan*. diakses Oktober 20, 2019, dari <http://dinkes.surabaya.go.id>
- Setiawan, Ryan Agung, 2014. *Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Waroeng Spesial Sambal Cabang Gonilan di Surakarta)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Negeri Surakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Surasdiman dan Gunawan dan Ikhsan Kadir, 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng*. YUME: Journal of Management Volume 2 No. 1.
- Suwithi, Wayan, 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Anndi Offset.
- Tim Penyusun, 2018. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi*. Surabaya: Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS GAYUNGAN

Jl. Gayungsari Barat No. 124 Surabaya 60235
Telp. (031) 8290043

Surat Keterangan

Nomor : 440/1070/436.7.2.50/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : drg. Harijanti Judaningsih
NIP : 196610051992032013
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda / IV C
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Gayungan
Alamat : Jl. Gayungsari Barat Nomor 124 Surabaya

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dafrosa Solmaris
NIM : 161500171
Instansi : Universitas PGRI Adi Buana

Bahwa nama yang tersebut di atas telah melakukan penelitian di instansi kami yaitu UPTD Puskesmas Gayungan pada bulan Januari 2020 – Februari 2020 untuk menyusun tugas akhir yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Puskesmas Gayungan Kota Surabaya Terhadap Kepuasan Pasien".

Demikian surat keterangan diberikan dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.






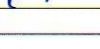
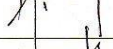


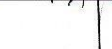

Surabaya, 06 Juli 2020
Kepala UPTD Puskesmas Gayungan



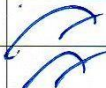
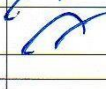



drg. Harijanti Judaningsih
Pembina Utama Muda / IV C
NIP. 196610051992032013

Lampiran 2

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

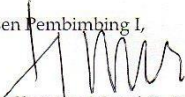
Nama Mahasiswa : Dafrosa Solmaris Nogo Ritan
 NIM : 161500171
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
 Puskesmas Gayungan Kota Surabaya
 Terhadap Kepuasan Pasien
 Dosen Pembimbing : 1. Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M
 2. Bisma Arianto, S.E., M.M

N o.	Tanggal	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II	Uraian/ Kegiatan
1.	01-10-2019			Objek + Variabel + Judul /Revisi
2.	12-11-2019			Judul ACC / Matrik Revisi
3.	15-11-2019			Matrik ACC / Bab I Revisi
4.	22-11-2019			Bab I Revisi
5.	29-11-2019			Bab I ACC / Bab II Revisi
6.	10-12-2019			Bab II ACC / Bab III Revisi
7.	13-12-2019			Bab I - III Revisi
8.	19-12-2019			Bab I ACC / Bab II - II Revisi
9.	31-12-2019			Bab II ACC / Bab III Revisi
10.	31-12-2019			Bab III ACC
11.	03-01-2020			Ujian Proposal


11.	11-04-2020			Bab IV Revisi
12.	30-04-2020			Bab IV - V Revisi
13.	19-06-2020			Bab IV Revisi / Bab V ACC
14.	25-06-2020			Bab IV ACC / Artikel Revisi
15.	06-07-2020			Artikel Revisi
16.	07-07-2020			Artikel ACC

Surabaya, 08 Juli 2020

Dosen Pembimbing I,


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

Dosen Pembimbing II,


Bisma Arianto, S.E., M.M
 NPP : 1302663/DY

Lampiran 3
Tabulasi Data

Responden	Kualitas Pelayanan (X1)															X_TOTAL
	X1.1_1	X1.1_2	X1.1_3	X1.2_1	X1.2_2	X1.2_3	X1.3_1	X1.3_2	X1.3_3	X1.4_1	X1.4_2	X1.4_3	X1.5_1	X1.5_2	X1.5_3	
Resp_1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	56
Resp_2	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	66
Resp_3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	63
Resp_4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	61
Resp_5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	72
Resp_7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
Resp_8	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	60
Resp_9	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	61
Resp_10	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
Resp_11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
Resp_12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
Resp_13	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	57
Resp_14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_15	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	54
Resp_16	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
Resp_17	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	59
Resp_18	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	67
Resp_19	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	61
Resp_20	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	63

Resp_21	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	68
Resp_22	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	2	5	61
Resp_23	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	65
Resp_24	2	2	4	3	3	3	4	3	2	1	2	4	3	4	4	44
Resp_25	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71
Resp_26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
Resp_27	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	59
Resp_28	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	61
Resp_29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	59
Resp_30	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
Resp_31	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	64
Resp_32	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	61
Resp_33	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	54
Resp_34	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
Resp_35	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	65
Resp_36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	61
Resp_37	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	58
Resp_38	4	3	2	2	2	4	3	4	1	3	3	2	2	2	4	41
Resp_39	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	69
Resp_40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	57
Resp_41	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	67
Resp_42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	57
Resp_43	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	57
Resp_44	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	68
Resp_45	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	61

Resp_46	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	62
Resp_47	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	60
Resp_48	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
Resp_49	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	63
Resp_50	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	64
Resp_51	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	64
Resp_52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Resp_53	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52
Resp_54	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	63
Resp_55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
Resp_56	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	46
Resp_57	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	58
Resp_58	5	5	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	4	2	4	57
Resp_59	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	58
Resp_60	5	5	1	4	5	5	5	5	2	5	3	5	5	3	5	63
Resp_61	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
Resp_62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
Resp_63	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
Resp_64	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	64
Resp_65	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	64
Resp_66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	60
Resp_67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	56
Resp_68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	62
Resp_69	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	57
Resp_70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	61

Resp_96	4	4	4	3	3	3	5	5	3	2	3	4	3	2	2	50
Resp_97	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	69
Resp_98	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	54
Resp_99	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	66
Resp_100	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	4	3	5	3	5	55
Resp_101	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	4	62
Resp_102	3	3	4	5	4	5	2	3	4	3	3	3	4	4	4	54
Resp_103	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	63
Resp_104	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	64
Resp_105	4	4	4	3	2	5	3	4	2	4	3	4	5	2	3	52
Resp_106	4	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	5	5	2	4	55
Resp_107	4	4	2	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	2	5	53
Resp_108	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	61

Variabel Fasilitas (X₂)

Responden	Fasilitas (X ₂)												X_total
	X2.1_1	X2.1_2	X2.1_3	X2.2_1	X2.2_2	X2.2_3	X2.3_1	X2.3_2	X2.3_3	X2.4_1	X2.4_2	X2.4_3	
Resp_1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
Resp_2	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	48
Resp_3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	51
Resp_4	4	5	3	4	5	3	4		3	4	3	4	42
Resp_5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Resp_6	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	51
Resp_7	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45
Resp_8	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	45
Resp_9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
Resp_10	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	3	42
Resp_11	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	49
Resp_12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46
Resp_13	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	49
Resp_14	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
Resp_15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	39
Resp_16	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	54
Resp_17	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	46
Resp_18	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	57
Resp_19	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	47
Resp_20	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	45
Resp_21	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	54
Resp_22	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	41

Resp_49	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	2	3	42
Resp_50	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	40
Resp_51	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44
Resp_52	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
Resp_53	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	37
Resp_54	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	49
Resp_55	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	45
Resp_56	4	3	2	4	2	3	4	3	3	5	4	4	41
Resp_57	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	47
Resp_58	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	43
Resp_59	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	40
Resp_60	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	43
Resp_61	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	54
Resp_62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
Resp_63	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	48
Resp_64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	39
Resp_65	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	43
Resp_66	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	39
Resp_67	4	3	5	3	3	4	3	2	3	5	3	3	41
Resp_68	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	47
Resp_69	4	3	4	5	3	4	5	2	3	4	4	3	44
Resp_70	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	46
Resp_71	4	3	4	3	5	4	5	2	3	4	4	4	45
Resp_72	5	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	47
Resp_73	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	47
Resp_74	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	43

Resp_75	5	4	3	5	3	4	4	2	3	5	4	3	45
Resp_76	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	5	3	41
Resp_77	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	44
Resp_78	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	46
Resp_79	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	42
Resp_80	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	42
Resp_81	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	46
Resp_82	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	45
Resp_83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	39
Resp_84	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	51
Resp_85	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	52
Resp_86	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	49
Resp_87	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	53
Resp_88	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	49
Resp_89	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	49
Resp_90	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	50
Resp_91	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	51
Resp_92	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	50
Resp_93	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	5	41
Resp_94	5	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	41
Resp_95	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	46
Resp_96	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	44
Resp_97	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	42
Resp_98	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	48
Resp_99	5	3	2	3	2	4	4	3	3	5	4	4	42
Resp_100	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	37

Resp_101	3	4	3	3	2	4	3	3	3	5	4	3	40
Resp_102	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	43
Resp_103	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	42
Resp_104	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	44
Resp_105	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	5	5	45
Resp_106	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	43
Resp_107	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
Resp_108	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	47

Responden	Kepuasan Pasien (Y)									X_total
	Y1.1_1	Y1.1_2	Y1.1_3	Y1.2_1	Y1.2_2	Y1.2_3	Y1.3_1	Y1.3_2	Y1.3_3	
Resp_1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	30
Resp_3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
Resp_5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
Resp_7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
Resp_8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_9	4	3	4	3	4	4	3	5	4	34
Resp_10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
Resp_11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31

Resp_14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_15	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
Resp_16	4	4	5	5	5	5	4	3	3	38
Resp_17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_18	4	5	5	5	5	4	5	4	4	41
Resp_19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_20	4	4	4	5	3	4	3	3	3	33
Resp_21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
Resp_22	4	4	5	4	5	3	5	4	4	38
Resp_23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_24	4	4	3	5	2	2	3	3	3	29
Resp_25	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
Resp_26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_27	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
Resp_28	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
Resp_29	4	4	5	5	4	5	4	3	5	39
Resp_30	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
Resp_31	5	4	4	4	4	3	5	4	4	37
Resp_32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
Resp_33	3	4	4	5	5	5	4	4	4	38
Resp_34	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
Resp_35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
Resp_36	4	5	5	5	3	4	4	4	5	39
Resp_37	5	5	4	4	4	4	4	5	3	38
Resp_38	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
Resp_39	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
Resp_40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33

Resp_41	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39
Resp_42	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
Resp_43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
Resp_44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Resp_45	4	4	4	4	4	5	5	3	3	36
Resp_46	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
Resp_47	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
Resp_48	4	4	5	4	5	3	4	4	4	37
Resp_49	5	5	5	4	3	4	4	5	4	39
Resp_50	5	5	5	4	4	4	3	3	4	37
Resp_51	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
Resp_52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Resp_53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
Resp_54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
Resp_55	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
Resp_56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
Resp_57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
Resp_58	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24
Resp_59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
Resp_60	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31
Resp_61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
Resp_62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
Resp_63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
Resp_64	5	5	5	4	4	5	4	5	4	41
Resp_65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Resp_66	5	4	4	4	4	3	4	3	3	34
Resp_67	4	5	5	4	4	5	4	5	3	39

Resp_68	5	4	5	4	5	5	5	4	4	41
Resp_69	5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
Resp_70	5	5	4	4	5	3	4	4	4	38
Resp_71	5	5	5	5	4	3	4	4	4	39
Resp_72	4	4	5	4	4	3	5	4	3	36
Resp_73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
Resp_75	4	5	4	4	4	3	4	3	4	35
Resp_76	4	4	3	4	4	4	5	4	5	37
Resp_77	5	4	3	4	5	4	4	4	5	38
Resp_78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
Resp_79	4	5	4	5	4	5	4	4	3	38
Resp_80	4	5	5	4	5	4	5	4	4	40
Resp_81	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
Resp_82	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
Resp_83	3	3	3	4	5	5	5	4	3	35
Resp_84	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
Resp_85	5	4	5	4	5	5	5	4	5	42
Resp_86	5	5	4	5	3	4	4	4	4	38
Resp_87	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
Resp_88	5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
Resp_89	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
Resp_90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_91	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
Resp_92	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
Resp_93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
Resp_94	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39

Resp_95	4	4	3	2	3	5	4	3	3	31
Resp_96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Resp_97	3	3	3	4	4	5	5	3	5	35
Resp_98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
Resp_99	5	4	3	5	5	4	4	4	3	37
Resp_100	5	3	3	4	4	5	5	4	3	36
Resp_101	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
Resp_102	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
Resp_103	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
Resp_104	4	4	4	3	3	3	5	5	5	36
Resp_105	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
Resp_106	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
Resp_107	4	2	3	4	4	3	4	3	3	30
Resp_108	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fasilitas (X₂)

Correlations

		X2.1_1	X2.1_2	X2.1_3	X2.2_1	X2.2_2	X2.2_3	X2.3_1	X2.3_2	X2.3_3	X2.4_1	X2.4_2	X2.4_3	X_total
X2.1_1	Pearson Correlation	1	.160	.353**	.297**	.234*	.212*	.320**	.307**	.211*	.309**	.230*	.149	.565**
	Sig. (2-tailed)		.098	.000	.002	.015	.028	.001	.001	.029	.001	.017	.123	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.1_2	Pearson Correlation	.160	1	.205*	.262**	.302**	.262**	.245*	.282**	.144	.212*	.134	.334**	.506**
	Sig. (2-tailed)	.098		.034	.006	.001	.006	.011	.003	.137	.028	.168	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.1_3	Pearson Correlation	.353**	.205*	1	.274**	.414**	.359**	.317**	.296**	.417**	.267**	.158	.191*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034		.004	.000	.000	.001	.002	.000	.005	.102	.048	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.2_1	Pearson Correlation	.297**	.262**	.274**	1	.332**	.220*	.152	.244*	.234*	.253**	.398**	.290**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.004		.000	.022	.115	.011	.015	.008	.000	.002	.000

	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
x2.2_2	Pearson Correlation	.234*	.302**	.414**	.332**	1	.245*	.237*	.273**	.377**	.045	.153	.313**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.015	.001	.000	.000		.011	.013	.004	.000	.645	.115	.001	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.2_3	Pearson Correlation	.212*	.262**	.359**	.220*	.245*	1	.297**	.172	.172	.120	.202*	.308**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.028	.006	.000	.022	.011		.002	.077	.075	.216	.036	.001	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.3_1	Pearson Correlation	.320**	.245*	.317**	.152	.237*	.297**	1	.223*	.183	.249**	.172	.173	.522**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.001	.115	.013	.002		.021	.058	.009	.075	.074	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.3_2	Pearson Correlation	.307**	.282**	.296**	.244*	.273**	.172	.223*	1	.492**	.190*	.315**	.322**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.002	.011	.004	.077	.021		.000	.050	.001	.001	.000
	N	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107	107
X2.3_3	Pearson Correlation	.211*	.144	.417**	.234*	.377**	.172	.183	.492**	1	.125	.286**	.307**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.029	.137	.000	.015	.000	.075	.058	.000		.197	.003	.001	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.4_1	Pearson Correlation	.309**	.212*	.267**	.253**	.045	.120	.249**	.190*	.125	1	.094	.079	.437**
	Sig. (2-tailed)	.001	.028	.005	.008	.645	.216	.009	.050	.197		.333	.415	.000

	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.4_2	Pearson Correlation	.230*	.134	.158	.398**	.153	.202*	.172	.315**	.286**	.094	1	.261**	.516**
	Sig. (2-tailed)	.017	.168	.102	.000	.115	.036	.075	.001	.003	.333		.006	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
X2.4_3	Pearson Correlation	.149	.334**	.191*	.290**	.313**	.308**	.173	.322**	.307**	.079	.261**	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.123	.000	.048	.002	.001	.001	.074	.001	.001	.415	.006		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108
Xtotal	Pearson Correlation	.565**	.506**	.644**	.588**	.580**	.539**	.522**	.614**	.598**	.437**	.516**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	107	108	108	108	108	108

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y2_1	Y2_2	Y2_3	Y3_1	Y3_2	Y3_3	Y_Total
Y1_1	Pearson Correlation	1	.543**	.422**	.310**	.319**	.279**	.397**	.543**	.365**	.681**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.003	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1_2	Pearson Correlation	.543**	1	.599**	.380**	.239*	.351**	.329**	.488**	.344**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.013	.000	.001	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y1_3	Pearson Correlation	.422**	.599**	1	.401**	.347**	.336**	.332**	.416**	.376**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y2_1	Pearson Correlation	.310**	.380**	.401**	1	.349**	.367**	.284**	.270**	.331**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.003	.005	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y2_2	Pearson Correlation	.319**	.239*	.347**	.349**	1	.473**	.505**	.348**	.345**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y2_3	Pearson Correlation	.279**	.351**	.336**	.367**	.473**	1	.448**	.347**	.388**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3_1	Pearson Correlation	.397**	.329**	.332**	.284**	.505**	.448**	1	.483**	.481**	.693**

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3_2	Pearson Correlation	.543**	.488**	.416**	.270**	.348**	.347**	.483**	1	.520**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3_3	Pearson Correlation	.365**	.344**	.376**	.331**	.345**	.388**	.481**	.520**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ytotal	Pearson Correlation	.681**	.700**	.697**	.603**	.643**	.663**	.693**	.727**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	10

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
Most Extreme Differences	Std. Deviation	3.41266869
	Absolute	.056
	Positive	.038
	Negative	-.056
		.056
		.200 ^{c,d}
Test Statistic		
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regresion

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.543 ^a	.295	.281	3.44502	2.061

a. Predictors: (Constant), Fasilitas , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

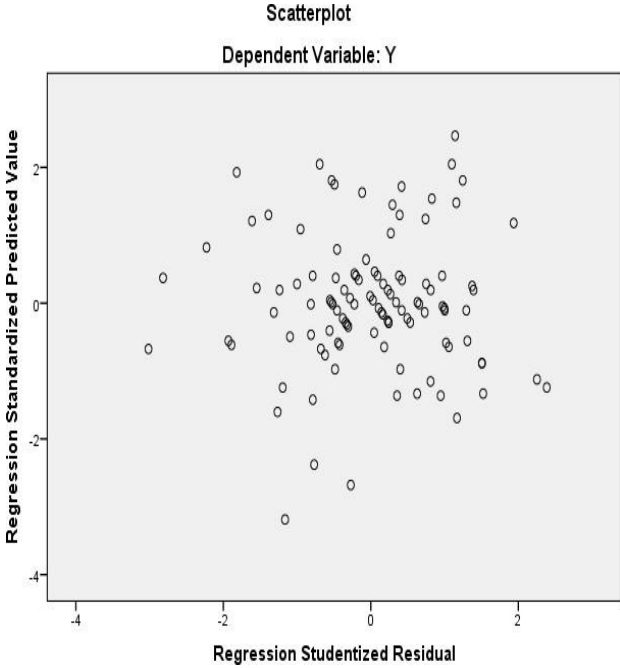
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	520.762	2	260.381	21.939	.000 ^b
	Residual	1246.155	105	11.868		
	Total	1766.917	107			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasiilitas, Kualitas Pelayanan

Uji Heterokedastitas



ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pasien* Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	861.053	27	31.891	2.816	.000
		Linearity	513.443	1	513.443	45.344	.000
		Deviation from Linearity	347.609	26	13.370	1.181	.281
	Within Groups		905.864	80	11.323		
	Total		1766.917	107			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pasien * fasilitas	Between Groups	(Combined)	538.485	20	26.924	1.907	.022
		Linearity	206.461	1	206.461	14.622	.000
		Deviation from Linearity	332.025	19	17.475	1.238	.248
	Within Groups		1228.431	87	14.120		
	Total		1766.917	107			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.668	3.734		3.393	.001		
	Kualitas Pelayanan	.330	.064	.499	5.146	.000	.716	1.397
	Fasilitas	.066	.084	.076	.785	.434	.716	1.397
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien								

KUESIONER PENELITIAN

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

Yth. Bapak / Ibu

Dalam rangka proses penelitian tugas akhir, maka saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu meluangkan waktu sejenak untuk melengkapi kuesioner ini, sangat diharapkan Bapak / Ibu untuk mengisinya secara objektif sesuai dengan keadaan yang Saudara rasakan. Data yang Bapak / Ibu berikan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian sehingga saya dapat menjamin kerahasiaan data Bapak / Ibu. Atas bantuan serta partisipasi Bapak / Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Dafrosa Solmaris Nogo Ritan

IDENTITAS RESPONDEN

Isi dengan lengkap data dibawah ini dengan jawaban sebenarnya dan berilah tanda *checklist* (\surd) sesuai dengan jawaban yang dipilih.

Nama :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia : a. \leq 22 Tahun b. 23-28 Tahun

c. 29-34 Tahun d. \geq 35 Tahun

Pendidikan Terakhir :

a. SD b. SMP c. SMA/Sederajat

d. D3 e. S1 f. S2

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda *checklist* (\surd) pada jawaban yang anda pilih disetiap pernyataan, dengan keterangan jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS

: Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

Kualitas Pelayanan (X_1)

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	1. Pegawai Puskesmas berpenampilan rapi dan bersih.					
	2. Puskesmas Gayungan kota Surabaya memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan.					
	3. Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya.					
2	1. Pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas dilakukan secara cepat.					
	2. Pelayanan di Puskesmas tepat waktu.					
	3. Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.					
3	1. Petugas Puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik.					
	2. Dokter dan tenaga medis menjawab keluhan pasien.					
	3. Petugas Puskesmas memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien.					
4	1. Petugas Puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien.					
	2. Petugas Puskesmas bersikap ramah kepada pasien.					
	3. Dokter memberi penjelasan					

	tentang penyakit kepada pasien.					
5	1. Dokter berusaha menengkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.					
	2. Kesiediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.					
	3. Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien.					

Fasilitas (X₂)

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	1. Puskesmas memiliki gedung yang bersih dan terawat.					
	2. Peralatan medis yang disediakan di Puskesmas Gayungan benar-benar steril.					
	3. Puskesmas memiliki toilet atau kamar mandi yang bersih.					
2	1. Puskesmas memiliki ruang tunggu yang nyaman dan tenang.					
	2. Puskesmas memiliki ruang periksa yang rapih dan nyaman.					
	3. Puskesmas memiliki alat pendingin ruangan yang memadai.					
3	1. Puskesmas memiliki tempat parkir yang aman dan nyaman.					
	2. Puskesmas memiliki security 24 jam.					

	3. Pasien dijamin keamanan selama berobat.					
4	1. Kursi roda disiapkan didepan untuk membawa pasien ke ruang tunggu.					
	2. Puskesmas memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang.					
	3. Puskesmas memiliki peralatan kesehatan yang memadai.					

Kepuasan Pasien (Y)

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.					
	2. Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas Gayungan kota Surabaya.					
	3. Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan dan kebersihan Puskesmas.					
2	1. Saya akan kembali lagi ke Puskesmas Gayungan kota Surabaya jika saya mengalami gangguan kesehatan.					
	2. Saya akan langsung datang ke Puskesmas Gayungan kota Surabaya untuk mengatasi masalah kesehatan saya.					

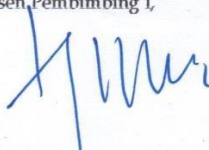
	3. Saya akan kembali berobat ke Puskesmas karena Pelayanannya yang memuaskan.					
3	1. Saya selalu menyarankan kepada teman atau saudara untuk berobat di Puskesmas Gayungan kota Surabaya karena pelayanannya memuaskan.					
	2. Saya selalu menyarankan kepada teman atau saudara untuk berobat di Puskesmas Gayungan kota Surabaya karena peralatan medis yang lengkap.					
	3. Saya selalu menyarankan kepada teman atau saudara untuk berobat di Puskesmas Gayungan kota Surabaya karena fasilitas yang memadai.					

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 8-7-2020

Dosen Pembimbing I,



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

Dosen Pembimbing II,


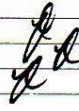

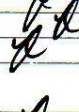

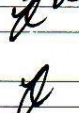








Bisma Arianto., SE., M.M
NPP : 1302663/DY

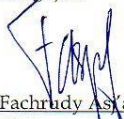
BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Dafrosa Solmaris Nogo Ritan
NIM / Program Studi : 161500171 / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Gayungan Kota Surabaya

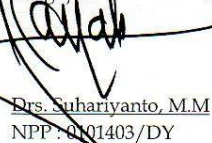
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Juli 2020
Penguji : 1. Fachrudy Asj'ari, Dr., S.Psi., M.M
: 2. Drs. Suhariyanto, M.M

No	Tanggal	Materi	Paraf Penguji I	Paraf Penguji II
1	28 - 07 - 2020	Bab I Revisi		
		Bab II Revisi		
		Bab III Revisi		
		Bab V Revisi		
		Daftar Pustaka Revisi		
2	03 - 08 - 2020	ACC		

Penguji I


Fachrudy Asj'ari, Dr., S.Psi., M.M
NPP : 1202612/DY

Penguji II


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