

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN UPT PUSKESMAS BENTENG RIAU**

SKRIPSI



Oleh:

MUSTAKIM

NIM : 20181221157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN UPT PUSKESMAS BENTENG RIAU**

Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



Oleh :

MUSTAKIM

NIM : 20181221157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mustakim
NIM : 20181221157
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 29 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,


(Mustakim)


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN UPT PUSKESMAS BENTENG
RIAU**

Diajukan Oleh :

MUSTAKIM

NIM : 20181221157

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.



7/9-2023

2. Samsul Hadi, SE., MM



7/9 2023

Mengetahui,

Dekan,

Ketua

Program Studi,


Dr. Mochamad Mochlas, S.Si., MM


Rina Maresanti, SM., M.SM.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN UPT PUSKESMAS BENTENG
RIAU**

**Nama : MUSTAKIM
NIM : 20181221157**

**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Rabu / 29 Maret 2023
Pukul : 15.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB**

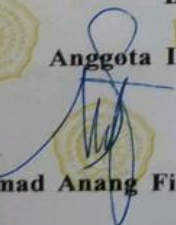
Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.

Anggota I



Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.

Anggota II



Samsul Hadi, SE., MM

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Ketua



Rina Maritasari, SM., MSM.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur patut penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Serta Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan Penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir untuk menempuh gelar S1 Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu mohon ijin untuk menyampaikan ucapan terima kasih, kepada;

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mockhlas, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M. Kes. Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada peneliti sehingga terselesaikanya skripsi ini.
5. Bapak Samsul Hadi, SE, MM. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada peneliti sehingga terselesaikanya skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Segenap pegawai dan staf UPT Puskesmas Benteng yang selama ini mendukung dan membantu memberikan informasi-informasi yang penulis perlukan.

8. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, serta banyak dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018, yang memberi semangat hingga dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik isi maupun pembahasannya. Oleh karena itu penulis "terbuka" akan kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi di masa mendatang.

Semoga dengan bantuan yang sudah diberikan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dengan kerendahan hati, saya mempersembahkan skripsi ini, semoga skripsi ini selalu bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, 29 Maret 2023



Mustakim

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Hubungan Antar Variabel	23
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Kerangka Konseptual.....	28
E. Hipotesis	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan Penelitian	31

B. Identifikasi Variable.....	31
C. Definisi Operational Variable.....	32
D. Populasi dan Sampel	36
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Pengolahan Data	39
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Kondisi Objektif Perusahaan (Profil Perusahaan)	47
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	49
C. Uji Intrumen	62
D. Analisis Data.....	64
E. Pembahasan	73
BAB V	76
PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi – Kuisisioner	35
Tabel 3. 2 Jumlah Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Benteng dari bulan Juni – Desember (2022)	36
Tabel 3. 3 Nilai Kuesioner	38
Tabel 3. 4 Reliabilitas Guifor	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas	55
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	57
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	58
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Lokasi.....	60
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 16 Interval Koefisien Korelasi.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Puskesmas Kabupaten/Kota Provinsi Riau.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien Upt Puskesmas Benteng Riau (2020-2022)	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 2. 2 Model Analisis	29
Gambar 3. 1 Uji t	46
Gambar 4. 1 UPT Puskesmas Benteng Riau	48
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas.....	56
Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	57
Gambar 4. 8 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	58
Gambar 4. 9 Uji Normalitas PP Plot.....	65
Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kondisi Upt Puskesmas Benteng Riau	80
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	81
Lampiran 3 Tabulasi Identitas Responden	85
Lampiran 4 Tabulasi Data	94
Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS.....	100

DAFTAR PUSTAKA

- Fanny, Nugraheni, & Hidayatillah. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Muhammadiyah Selogiri Wonogiri*. 000, 83–90.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish (CV BUDI UTAMA).
- Firmansyah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. *Journal In Management and Entrepreneurship*, 10–21. <https://doi.org/10.56445/jme.v1i1.5>
- Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, N., & Kartika, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rolag Cafe Diponegoro Surabaya. *Jmm17*, 5(01). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1709>
- Indrasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Ke 1)*. Unitomo Press.
- Jayani, D. H. (2021). *Tren Jumlah Puskesmas di Indonesia Semakin Meningkat*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/08/tren-jumlah-puskesmas-di-indonesia-semakin-meningkat>
- Jogloabang. (2019). *Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. <https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019-puskesmas>
- Kamaru. (2020). Journal of Tompotika: Social, Economics, and Education Science (JTSEES). *Journal of Tompotika*, 1–11. <http://jtsees.untika.ac.id/index.php/jtsees/article/view/3%0Ahttps://jtsees.untika.ac.id/index.php/jtsees/article/download/3/3>
- Kemenkes. (2022). *Layanan Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan*. [6https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/data-dasar-puskesmas/2020/04.BUKU_DATA_DASAR_PUSKESMAS_PROVINSI_RIAU.pdf](https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/data-dasar-puskesmas/2020/04.BUKU_DATA_DASAR_PUSKESMAS_PROVINSI_RIAU.pdf). Dipetik februari 2022
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lie, D., Butarbutar, M., Simatupang, S., Efendi, E., Damanik, H. A., & Silaen, M.

- F. (2021). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Baravi Pematangsiantar. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 32. <https://doi.org/10.37403/strategic.v1i2.19>
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi ketik)*. Salemba Empat.
- Meutia, & Andiny. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8 (2), 121. <https://doi.org/https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Octaviani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi Kabupaten Grobogan*. Suparyanto Dan Rosad.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabets.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (4th ed.). Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. CAPS (Center for Academic Publishing. Service).
- Swastha. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2). Andi.
- Wibisono, A., & S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- <https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019-puskesmas>