

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Perusahaan (Profil Perusahaan)

1. Profil Puskesmas Benteng Riau

Puskesmas Benteng didirikan pada tahun 1982, Pada tahun 2012 Puskesmas Benteng mendapat bangunan baru yang bersifat bangunan permanen dan telah difungsikan sampai sekarang. dengan luas bangunan 10 X 25 M2. Puskesmas Benteng memiliki beberapa bangunan yang terdiri dari Bangunan Utama yang dimanfaatkan sebagai Ruang Administrasi (TU), Ruang Kepala Puskesmas, Ruang Pemeriksaan Umum, Ruang KIA/KB, Ruang Anak dan Imunisasi, Ruang Apotek, Ruang Laboratorium, Ruang Gigi, Ruang Kesling, ruangan dapur dan gudang penyimpanan obat. Adapun sarana perumahan dinas yang disediakan adalah dua unit rumah dinas dokter, tiga unit rumah dinas paramedis dan satu unit rumah dinas bidan yang lokasi terletak di kelurahan Benteng dan Benteng Utara.

Adapun Batas wilayah Kecamatan Sungai Batang sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatas dengan : Kec. Enok
- Sebelah Selatan berbatas dengan : Kec. Reteh
- Sebelah Barat berbatas dengan : Kec. Reteh
- Sebelah Timur berbatas dengan : Kec. Kuala Enok.



Gambar 4. 1 UPT Puskesmas Benteng Riau

(Sumber: Administratif UPT Puskesmas Benteng Riau)

2. Visi Puskesmas

Visi UPT Puskesmas Benteng "Terwujudnya Masyarakat Sehat dan Mandiri Kecamatan Sungai Batang 2023"

3. Misi Puskesmas

- a. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitasi
- b. Meningkatkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat
- c. Meningkatkan Status Gizi Masyarakat
- d. Meningkatkan Prakarsa dan Peran Aktif Masyarakat
- e. Meningkatkan Kerja Sama Lintas Sektor
- f. Meningkatkan Keterampilan Petugas Kesehatan

4. Moto Puskesmas

Berpikir Maju, Bertindak Nyata, Maju Bersama

5. Tata Nilai Puskesmas “PINANG”

P = Profesional (Profesional dalam memberi pelayanan)

I = Inisiatif (Memiliki Ide yang Cerdas)

N= Nyaman (Menciptakan Suasana Aman dan Nyaman bagi Pasien dan Petugas)

A= Akuntabel (Dapat di Pertanggung Jawabkan)

N=Norma (Bertindak sesuai aturan)

G=Gotong Royong (Kerja sama Tim)

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Subjek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Benteng Riau. Kuisisioner dalam penelitian ini dibagikan ke 30 responden pertama untuk di uji instrumen dan 152 responden selanjutnya dalam kurun waktu satu minggu, seluruh responden memenuhi kriteria sampel yaitu sebanyak 152 responden. Kuesioner berisi 14 butir pertanyaan yang terdiri dari 5 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X1), 5 butir pertanyaan untuk variabel lokasi (X2), dan 4 butir pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien (Y). Gambaran umum subjek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jarak rumah dengan pekerjaan, pendapatan perbulan, jumlah kunjungan.

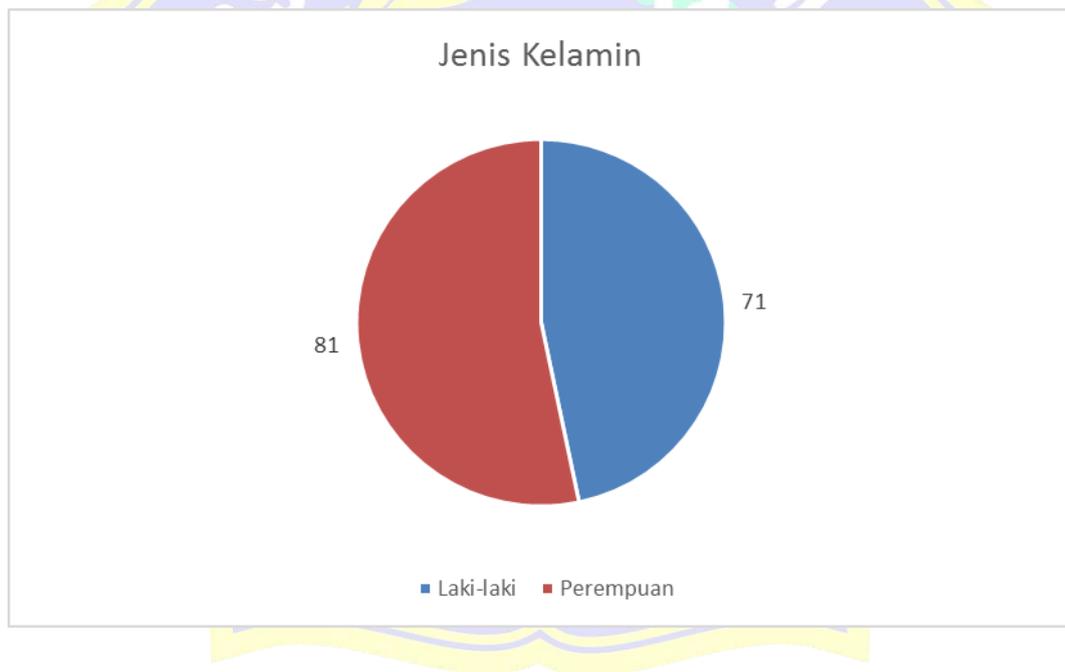
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	71	46,7	46,7	46,7
	Perempuan	81	53,3	53,3	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, (2023)



Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa responden Laki-laki sebanyak 71 orang atau 46,7% dan responden perempuan sebanyak 81 orang atau 53,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau

Didominasi oleh pelanggan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 81 orang atau 53,3%.

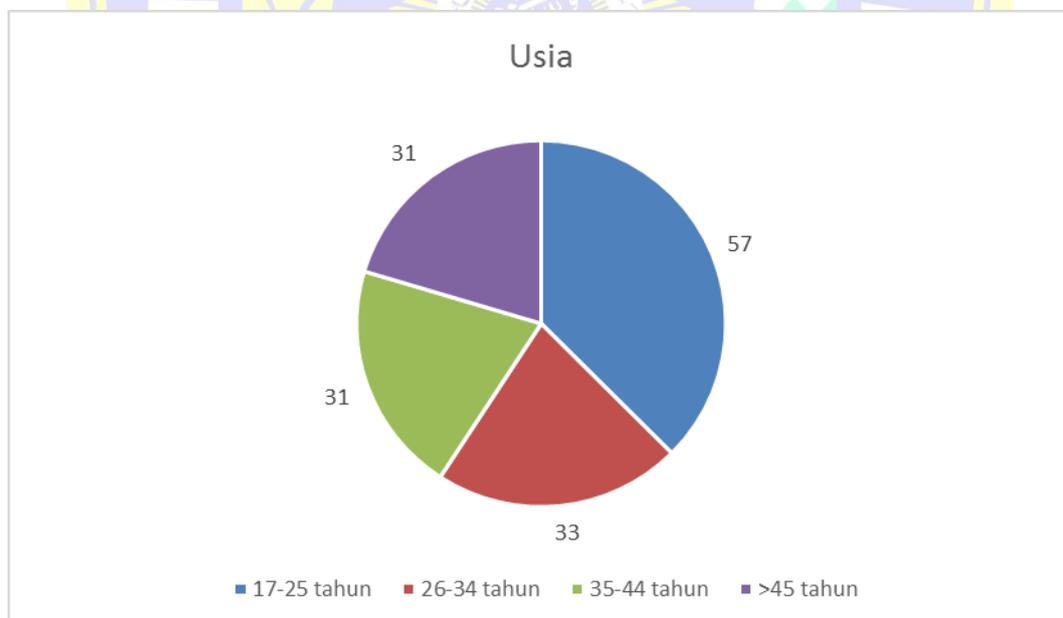
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan usia.

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	17-25 tahun	57	37,5	37,5	37,5
	26-34 tahun	33	21,7	21,7	59,2
	35-44 tahun	31	20,4	20,4	79,6
	>45 tahun	31	20,4	20,4	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, (2022)



Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa responden yang berusia 17 – 25 tahun sebanyak 57 responden (37,5%), responden yang berusia 26 – 34 tahun sebanyak 33 responden (21,7%), responden yang berusia 35 – 44 tahun sebanyak 31 responden (20,4%), dan responden yang berusia >42 tahun sebanyak 31 responden (20,4%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi oleh pelanggan yang berusia 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 57 responden atau 37,5%.

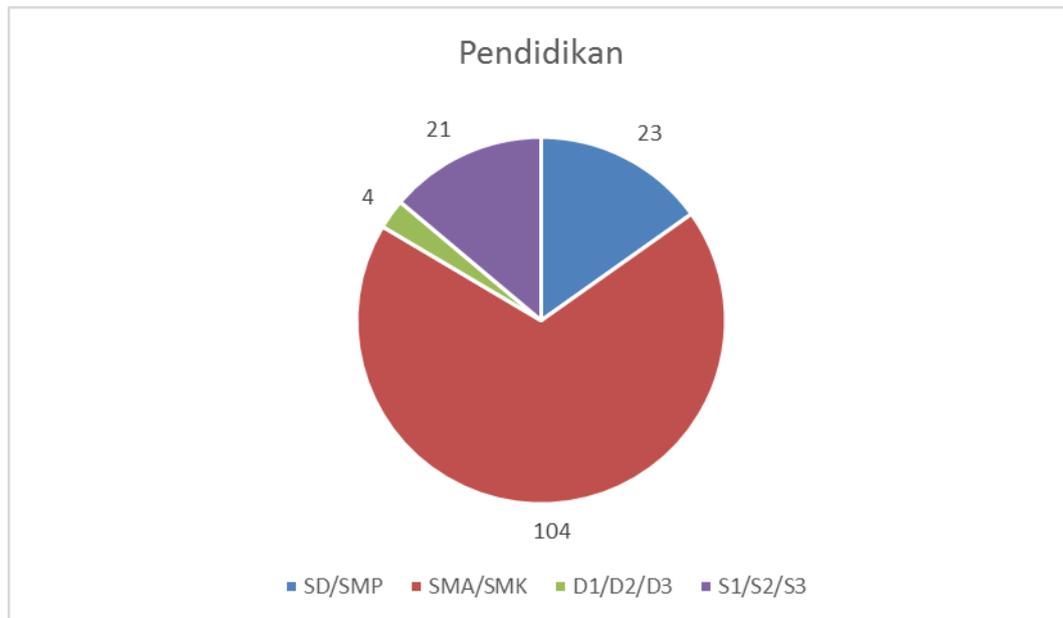
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan Pendidikan terakhir.

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan Terakhir			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SD/SMP	23	15,1	15,1	15,1
	SMA/SMK	104	68,4	68,4	83,6
	D1/D2/D3	4	2,6	2,6	86,2
	S1/S2/S3	21	13,8	13,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, (2022)



Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SD/SMP sebanyak 23 responden (15,1%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMA/SMK sebanyak 104 responden (68,4%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat D1/D2/D3 sebanyak 4 responden (2,6%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat S1/S2/S3 sebanyak 21 responden (13,8%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi oleh pelanggan yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMA/SMK yaitu sebanyak 104 responden (68,4%).

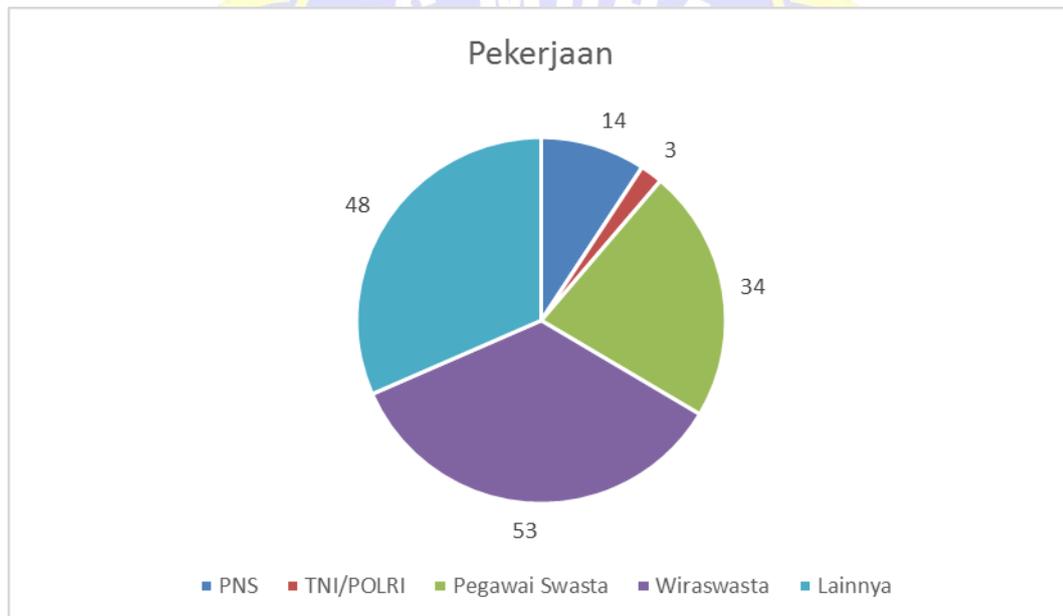
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	PNS	14	9,2	9,2	9,2
	TNI/POLRI	3	2,0	2,0	11,2
	Pegawai Swasta	34	22,4	22,4	33,6
	Wiraswasta	53	34,9	34,9	68,4
	Lainnya	48	31,6	31,6	100,0
	Total		152	100,0	100,0

Sumber: Data Primer, (2022)



Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki pekerjaan PNS sebanyak 14 responden (9,2%), responden yang memiliki pekerjaan TNI/POLRI sebanyak 3 responden (2%), responden yang memiliki pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 34 responden (22,4%), responden yang memiliki pekerjaan Wiraswasta sebanyak 53 responden (34,9%), dan

responden yang pekerjaannya lainnya atau tidak diketahui sebanyak 48 responden (22,5%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi oleh pelanggan yang memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 53 responden (34,9%).

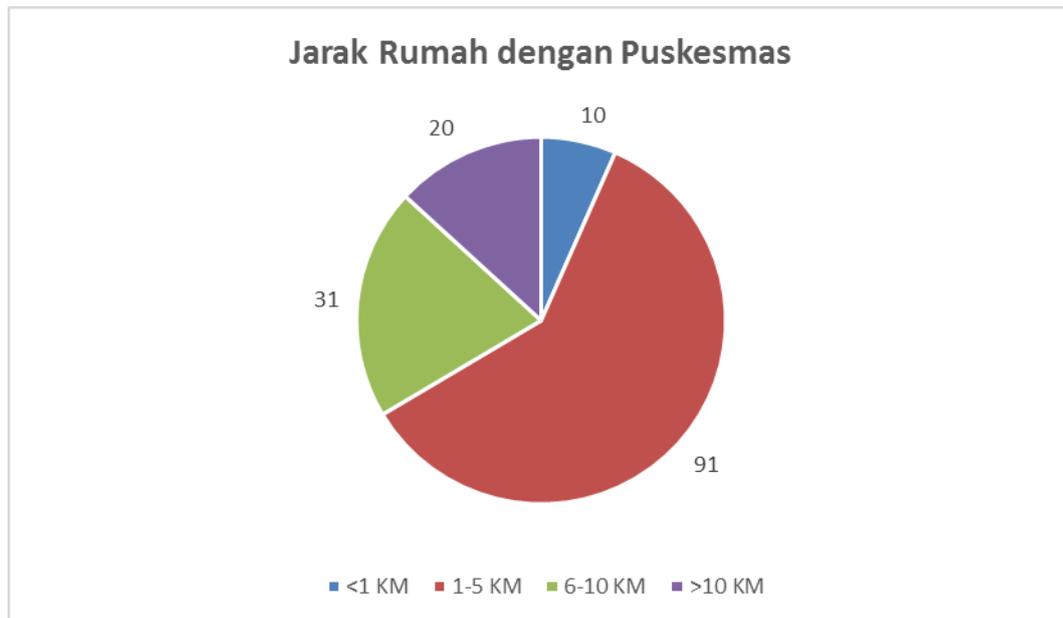
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas

Tabel 4.5 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas.

Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas

		Jarak Rumah dengan Puskesmas			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	<1 KM	10	6,6	6,6	6,6
	1-5 KM	91	59,9	59,9	66,4
	6-10 KM	31	20,4	20,4	86,8
	>10 KM	20	13,2	13,2	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, (2022)



Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki Jarak Rumah dengan Puskesmas < 1 Km sebanyak 10 responden (6,6%), responden yang memiliki Jarak Rumah dengan Puskesmas 1 – 5 Km sebanyak 91 responden (59,9%), responden yang memiliki Jarak Rumah dengan Puskesmas 6 – 10 Km sebanyak 31 responden (20,4%), dan responden yang memiliki Jarak Rumah dengan Puskesmas > 10 Km sebanyak 20 responden (13,2%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi oleh pasien yang memiliki Jarak Rumah dengan Puskesmas 1 – 5 Km sebanyak 91 responden (59,9%).

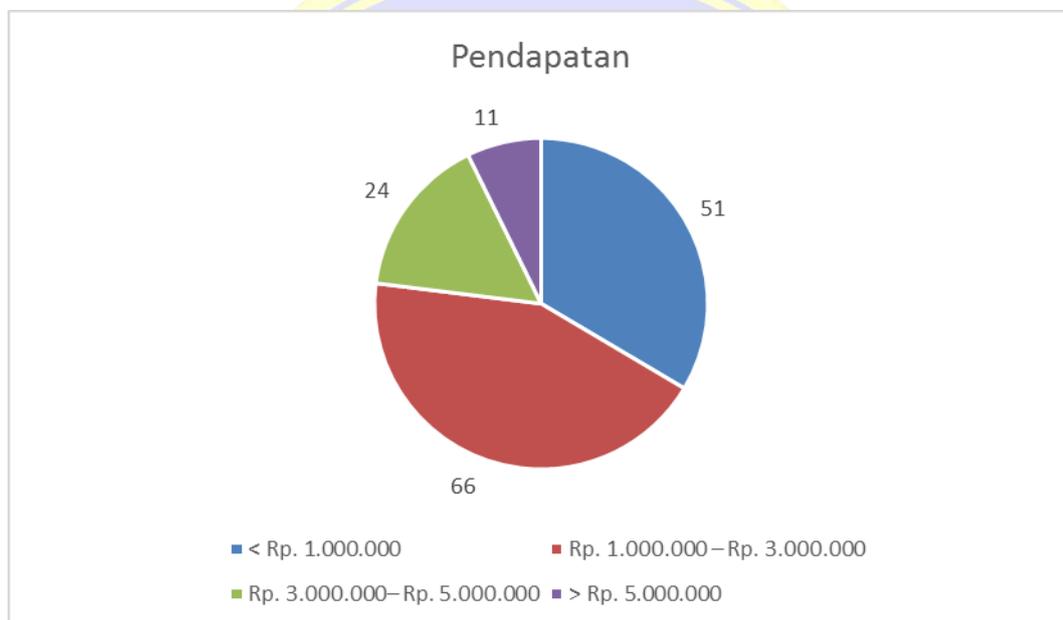
f. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Tabel 4.6 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan Pendapatan Perbulan.

Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

		Pendapatan Perbulan		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	51	33,6	33,6	33,6
	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	66	43,4	43,4	77,0
	Rp. 3.000.000– Rp. 5.000.000	24	15,8	15,8	92,8
	> Rp. 5.000.000	11	7,2	7,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, (2022)



Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki pendapatan perbulan < Rp. 1.000.000 sebanyak 51 responden (33,6%), responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 66 responden (43,4%), responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 3.000.000– Rp. 5.000.000 sebanyak 25 responden (15,8%), responden yang memiliki pendapatan perbulan > Rp. 5.000.000 sebanyak 11 responden (7,2%).

Hal ini menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi oleh pasien yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 yaitu sebanyak 66 responden (43,4%).

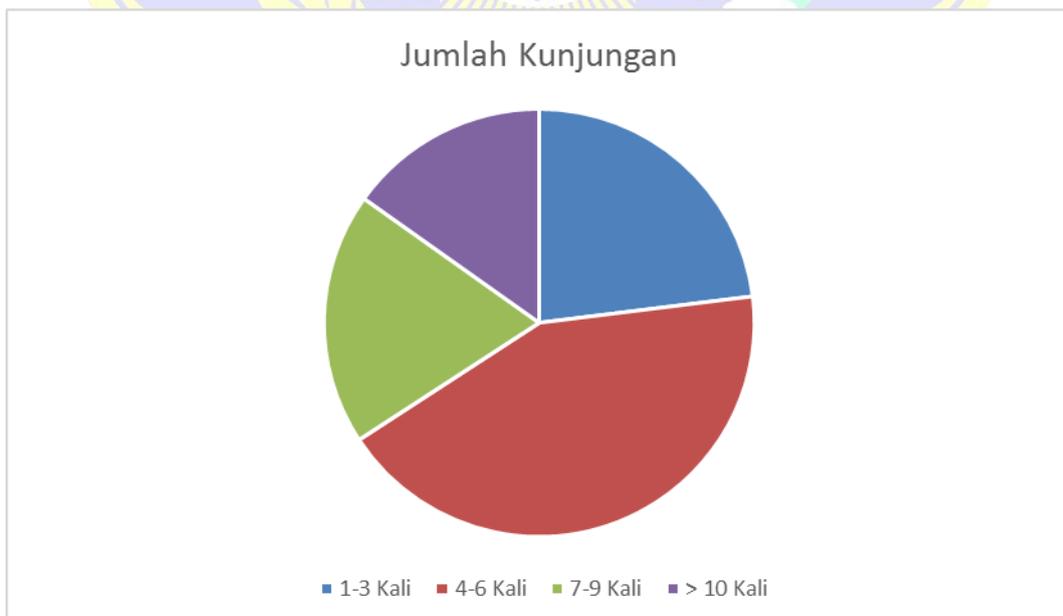
g. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Tabel 4.7 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan Jumlah Kunjungan.

Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

		Jumlah Kunjungan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1-3 Kali	35	23,0	23,0	23,0
	4-6 Kali	65	42,8	42,8	65,8
	7-9 Kali	29	19,1	19,1	84,9
	> 10 Kali	23	15,1	15,1	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, (2022)



Gambar 4. 8 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh informasi bahwa responden yang telah menggunakan jasa 1 – 3 kali sebanyak 35 responden (23%), responden yang telah menggunakan jasa 4 - 6 kali sebanyak 65 responden (42,8%), responden yang telah menggunakan jasa 7 – 9 kali sebanyak 29 responden (19,1%), dan responden yang telah menggunakan jasa >10 kali sebanyak 23 responden (15,1%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi pasien yang telah berkunjung 4 - 6 kali yaitu sebanyak 65 responden (42,8%).

2. Deskripsi Karakteristik Variabel

Data yang diperoleh menggunakan skor mulai angka 1 sampai 4 (skala likert) yang dipakai untuk mengukur atau melihat tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2) dan kepuasan pasien (Y).

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS		TS		S		SS			
		1	%	2	%	3	%	4	%		
X1	Kualitas Pelayanan										
1	X1.1	25	16,4	50	32,9	66	43,4	11	7,2	2,41	100%
2	X1.2	16	10,5	67	44,1	57	37,5	12	7,9	2,42	100%
3	X1.3	10	6,6	38	25	86	56,6	18	11,8	2,73	100%
4	X1.4	18	11,8	43	28,3	76	50	15	9,9	2,57	100%

5	X1.5	2	1,3	12	7,9	79	52	59	38,8	3,28	100%
---	------	---	-----	----	-----	----	----	----	------	------	------

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X1.5 senilai 3,28 dengan pernyataan “Karyawan UPT Puskesmas Benteng selalu berpenampilan rapi dan bersih ketika melayani pasien”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X1.1 senilai 2,41 dengan pertanyaan “Karyawan UPT Puskesmas Benteng Riau sudah berpengalaman pada bidangnya”. Sebagian besar responden memberi tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.

b. Deskripsi Variabel Lokasi

Tanggapan responden terhadap variabel Lokasi dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Lokasi

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X2	Kualitas Pelayanan										
1	X2.1	111	73	30	19,7	8	5,3	3	2	1,36	100%
2	X2.2	17	11,2	101	66,4	20	13,2	14	9,3	2,20	100%
3	X2.3	7	4,6	30	19,7	93	61,2	22	14,5	2,85	100%
4	X2.4	3	2	19	12,5	76	50	54	35,5	3,19	100%
5	X2.5	4	2,6	24	15,8	91	59,9	33	21,7	3,00	100%

Sumber : Data Primer, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X2.4 senilai 3,19 dengan pernyataan “Lingkungan UPT Puskesmas Benteng Riau bersih dan nyaman”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X1.1 senilai 1,36 dengan pertanyaan “Akses menuju ke UPT Puskesmas Benteng Riau sangat mudah.”. Sebagian besar responden memberi tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan pada variabel Lokasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa Lokasi UPT Puskesmas Benteng Riau kurang strategis atau kurang sesuai dengan diharapkan pasien.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
Y	Kepuasan Pelanggan										
1	Y.1	25	16,4	38	25	82	53,9	7	4,6	2,46	100%
2	Y.2	7	4,6	53	34,9	81	53,3	11	7,2	2,63	100%
3	Y.3	6	3,9	40	26,3	90	59,2	16	10,5	2,76	100%
4	Y.4	8	5,3	28	18,4	95	62,5	21	13,8	2,84	100%

Sumber : Data Primer, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah Y.4 senilai 2,84 dengan pernyataan “Saya memakai jasa lain di UPT Puskesmas Benteng Riau selain berobat.”. Kemudian

indikator yang memiliki mean paling kecil adalah Y.1 senilai 2,46 dengan pertanyaan “Saya akan berobat di UPT Puskesmas Benteng Riau lagi.”. Sebagian besar responden memberi tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan pada variabel Kepuasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien UPT Puskesmas Benteng Riau belum puas dengan pelayanan yang diterima.

C. Uji Intrumen

Sebelum data dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi linier berganda, data akan diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Hal tersebut bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan dan mengukur apa yang ingin diukur (validitas) dan dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya secara konsisten (reliabilitas).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden dan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2017).

Adapun hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	R hitung (<i>Pearson Correlation</i>)	R tabel	Sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.736	0,3	0.000	Valid
2		X1.2	0.775	0,3	0.000	Valid
3		X1.3	0.774	0,3	0.000	Valid
4		X1.4	0.705	0,3	0.000	Valid
5		X1.5	0.500	0,3	0.001	Valid
6	Lokasi (X2)	X2.1	0.705	0,3	0.000	Valid
7		X2.2	0.793	0,3	0.000	Valid
8		X2.3	0.775	0,3	0.000	Valid
9		X2.4	0.693	0,3	0.000	Valid
10		X2.5	0.728	0,3	0.000	Valid
11	Kepuasan (Y)	Y.1	0.564	0,3	0.000	Valid
12		Y.2	0.778	0,3	0.000	Valid
13		Y.3	0.803	0,3	0.000	Valid
14		Y.4	0.524	0,3	0.000	Valid

Sumber : Data Premier, (2022)

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan nilai Rhitung dari masing-masing variabel > Rtabel 0,3 sehingga dapat diartikan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat alat pengumpul data yang digunakan. Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya

koefisien alpha (α). Statistik alpha cronbach menghitung konsistensi internal berdasarkan atas rata-rata korelasi antar item (indikator). Instrumen (kumpulan indikator) suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki statistik alpha cronbach sekurang-kurangnya 0,70. Namun beberapa penelitian lain mensyaratkan nilai ini cukup sekurang-kurangnya 0,50.

Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0.778	0.7	Reliabel
2	Lokasi (X2)	0.787	0.7	Reliabel
3	Kepuasan (Y)	0.755	0.7	Reliabel

Sumber : Data Premier, (2023)

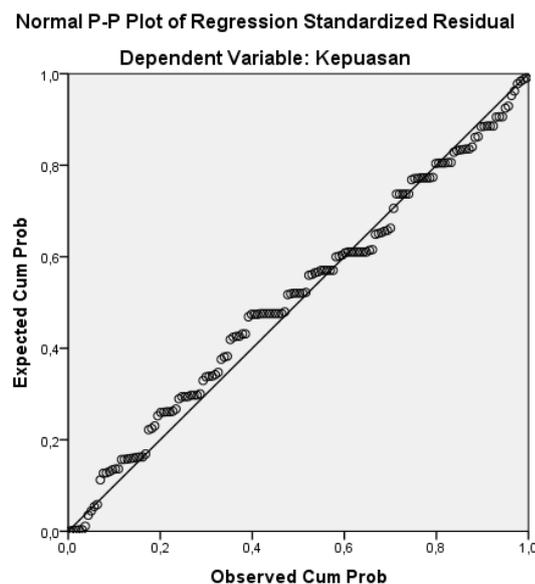
Berdasarkan tabel di atas nilai cronbach's alpha (α) pada semua variabel lebih besar dari standar reliabilitas (0,7) sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan kepuasan (Y) dinyatakan dapat dipercaya (reliabel) sebagai alat ukur variabel penelitian dan dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya.

D. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi variabel bebas dan terikat keduanya mempunyai nilai residual yang berdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan yaitu uji normalitas menggunakan normal probability plot adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 9 Uji Normalitas PP Plot

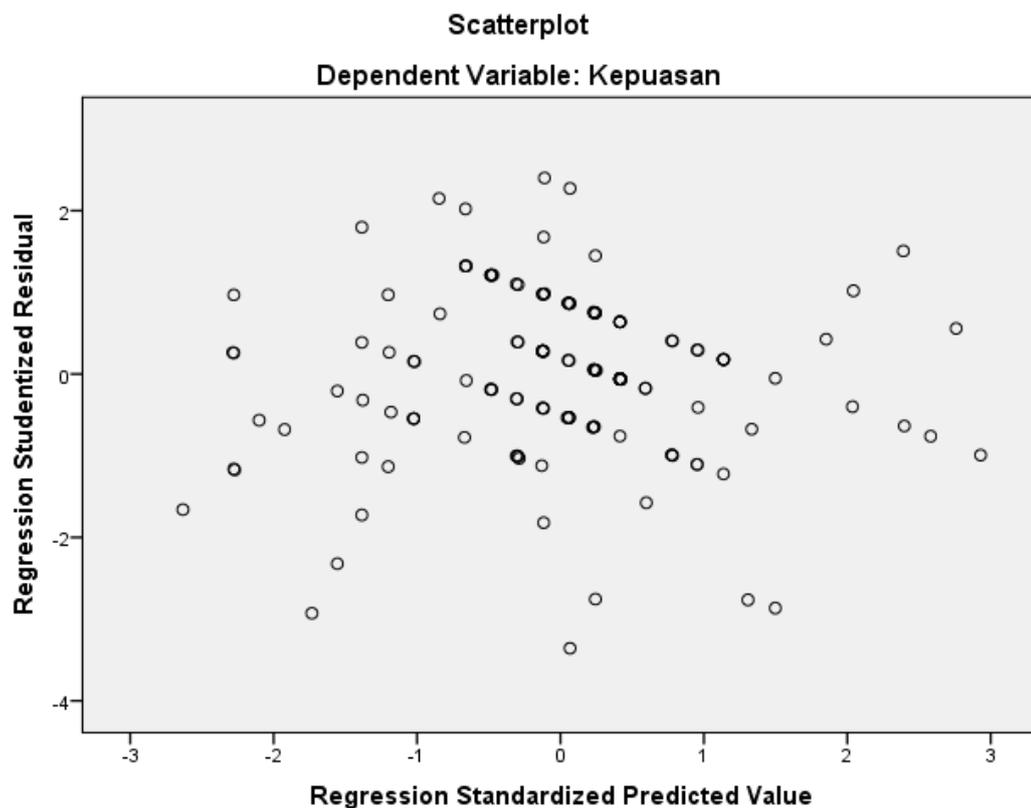
Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lainnya dalam sebuah model regresi. Untuk dapat mendeteksi terjadinya masalah

heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat dengan residual error. Jika titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar keatas dan kebawah angka 0 dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan korelasi antar variabel bebas (independent). Salah satu cara untuk dapat mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka hasilnya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,871	1,148
	Lokasi	,871	1,148

Sumber : Output SPSS, (2023)

Pada Tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai tolerance untuk masing-masing variabel $> 0,1$ dan nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas mempunyai nilai < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi atau tidak terdapat masalah multikolinieritas antar variabel independent dalam regresi tersebut.

2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1), dan Lokasi (X2) terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y). Proses perhitungan menggunakan program SPSS, sehingga dihasilkan persamaan linier seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,391	,863		5,089	,000
	Kualitas Pelayanan	,161	,059	,203	2,740	,007
	Lokasi	,329	,057	,430	5,814	,000

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Tabel maka persamaan regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,391 + 0,161X_1 + 0,329X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 4,391. Hal tersebut berarti apabila variabel bebas kualitas pelayanan, dan lokasi adalah bernilai konstan, maka besarnya variabel terikat yaitu kepuasan adalah sebesar 4,391 satuan.

2. Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,161. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap kepuasan (Y). Apabila kualitas pelayanan bertambah satu satuan, maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,161 satuan. Artinya semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi nilai kepuasan.
3. Lokasi (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,329. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien Lokasi (X2) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Kepuasan (Y). Apabila Lokasi bertambah satu satuan, maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,329 satuan. Artinya semakin tinggi nilai Lokasi maka semakin tinggi nilai kepuasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh positif atau searah dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

3. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,538 ^a	,289	,279	1,43796	1,744

Sumber : Output SPSS (2023)

Untuk menafsirkan tingkat koefisien korelasi dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 4. 16 Interval Koefisien Korelasi

Besar R	Interpretasi
Antara 0,80 sampai dengan 1.00	Sangat Kuat
Antara 0,60 sampai dengan 0.80	Kuat
Antara 0,40 sampai dengan 0.60	Cukup Kuat
Antara 0,20 sampai dengan 0.40	Rendah
Antara 0,10 sampai dengan 0.20	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto (2018)

Hasil regresi berganda di atas didapatkan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,538, hal tersebut menunjukkan bahwa antara variabel bebas dan terikat memiliki tingkat hubungan dalam kategori cukup kuat. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) didapatkan sebesar 0,289 atau sebesar 28,9%. Artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 28,9% sedangkan 71,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis parsial adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Dalam uji t menggunakan level of signifikan

(α) sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$. Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikan $>$ 0,05
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika t hitung $>$ t tabel nilai signifikan $<$ 0,05

Pada penelitian ini penulis menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% maka nilai α pada penelitian ini sebesar 0,05, sehingga untuk melihat nilai t tabel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (\alpha ; n - k - 1) \\ &= (0,05 ; 152 - 2 - 1) \\ &= (0,05 ; 149) \end{aligned}$$

Jadi dengan nilai t sebesar 0,05 dan nilai df sebesar 149 maka dapat diketahui nilai t tabel sebesar 1.97601.

Tabel 4. 17 Hasil Uji t

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,391	,863		5,089	,000
	Kualitas Pelayanan	,161	,059	,203	2,740	,007
	Lokasi	,329	,057	,430	5,814	,000

Sumber : Output SPSS (2023)

Berdasarkan pada Tabel di atas, maka dapat diperoleh uji hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $2,740 > 1,97601$, dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.

2. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $5,814 > 1,97601$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti lokasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.

b. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1), dan lokasi (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan (Y). Hasil uji F dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 18 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125,173	2	62,586	30,268	,000 ^b
	Residual	308,090	149	2,068		

Total	433,263	151		
-------	---------	-----	--	--

Sumber : Output SPSS, (2022)

Nilai F hitung yang diperoleh dari tabel di atas sebesar 30,268 sedangkan nilai F tabel dari hasil $df = n - k$ ($k =$ jumlah variabel independen bebas, $n =$ jumlah responden) yakni $df = 152 - 2 = 150$ sehingga didapat F tabel sebesar 3,06. Dengan demikian nilai F hitung $30,268 > 3,06$ dengan tingkat signifikansi 0,000 karena tingkat signifikansi $<$ dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti kualitas pelayanan (X1), dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan (Y) pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $2,740 > 1,97601$, dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pasien UPT Puskesmas Benteng Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap pasien UPT Puskesmas Benteng Riau. Hal ini berarti kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Benteng Riau sudah baik, sesuai dengan hasil deskripsi variabel kualitas pelayanan bahwa pernyataan “Karyawan UPT Puskesmas Benteng selalu berpenampilan rapi dan bersih ketika melayani pasien” yang memiliki mean paling besar. Penurunan jumlah pasien yang berkunjung di puskesmas pada beberapa bulan terakhir dapat di pastikan berasal

dari buruknya kualitas pelayanan yang diterapkan oleh UPT Puskesmas Benteng Riau.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kamaru (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan.” menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan Firmansyah, (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru”.

2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel yakni $5,814 > 1,97601$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti lokasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) pasien UPT Puskesmas Benteng Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel lokasi yang terdiri dari akses, visibilitas, lalu lintas (*traffic*), lingkungan, kriteria berpengaruh positif terhadap pasien UPT Puskesmas Benteng Riau. Hal ini berarti pasien UPT Puskesmas Benteng Riau sudah puas dengan lokasi UPT Puskesmas Benteng Riau saat ini, sesuai dengan hasil deskripsi karakteristik responden berdasarkan jarak rumah dengan puskesmas bahwa UPT Puskesmas Benteng Riau didominasi oleh pasien yang memiliki Jarak Rumah dengan Puskesmas 1 – 5 Km, namun lebih dari 40%

pasien yang memiliki jarak rumah sangat jauh dengan puskesmas memilih tetap berobat di puskesmas.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lie et al., (2021) yang berjudul “Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Baravi Pematangsiantar” dan Pramuditya (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan studi pada pelanggan Power Futsal”.

