

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ST MARTIN DE PORRES
KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

MARIA NOVIANA NGONGO MAME

NIM : 2016410495

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA NOVIANA NGONGO MAME
Nim : 2016410495
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ST.
MARTIN DE PORRES KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN
ENDE

Ende, 07 Januari 2021

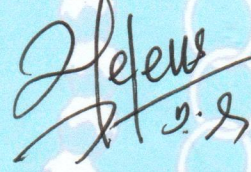
Telah Dujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing, I



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN: 08 2609 7401

Pembimbing, II



Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM
NIDN: 08 3110 8301

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Flores**



Lambertus Eanega, SE., M.Sc

NIDN : 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk dipertahankan guna memperoleh gelar sarjana manajemen pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 07 Januari 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc
NIDN: 08 2603 7001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langa, SE., M.Sc
NIDN: 08 2507 7101

Tim Penguji,

01	<u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u> NIDN: 08 2909 7501	01.....
02	<u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u> NIDN: 08 1410 9101	02.....
03	<u>Gabriel Tanusi ,SE.,M.Si</u> NIDN: 08 2706 7101	03.....
04	<u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM</u> NIDN: 08 3110 8301	04.....
05	<u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u> NIDN: 08 2609 7401	05.....



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ST MARTIN DE PORRES KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 07 Januari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 07 Januari 2021
Yang Memberi Pernyataan



MARIA NOVIANA NGONGO MAME
NIM : 2016410495

MOTTO

*"PEDANG TERBAIK YANG DIMILLIKI IALAH SEBUAH KESABARAN
TANPA BATAS"*

(BY: NOVI MAME)

PERSEMBAHAN

Peneliti mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kurnia-Nya, sehingga peneliti berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama St Martin De Porres” skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan segala kerendahan hati , saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta Mikhael Dua Mame, Mama Yuliana L.Kaka yang telah membesarkan , Membiayai, memotivasi serta mengiringi langkahku dengan doa dan pengorbanan sehingga sampai pada tahap kesuksesan ini .
3. Yang tersayang kakak Primus lende ,kakak Jemmy, kakak Wilibrodus dan kakak santy yang setia menanti kesuksesanku. Terima kasih atas bantuan serta penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliahan ini.
4. Sahabat- sahabat seangkatan , terutama Lusiana Lein, Yenti Ina , Anshy Moi, Kori, Ivan, Yulita serta semua sahabat yang belum disebutkan namanya satu persatu, yang selalu setia memberi semangat serta memotivasi hingga selesainya skripsi ini.

5. Teman-teman dan adik-adik kosthku yang tersayang , Ivoni,Shey Taeyuna, Melan, Diana, Ian, Sarce, Hilda, Nilda, Restin, Alsin, dan Vilka yang selalu menemani dalam menjalani masa pembuatan skripsi ini.
6. Semua orang yang sudah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi saya ini dengan caranya masing- masing , yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Saya ucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya , mohon maaf jika ada salah kata baik disengaja atau tidak . sukses untuk kalian semua dilancarkan segala urusannya. Semoga kita selalu berada dalam lindungan yang Maha Kuasa.

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Esa karna atas berkat , rahmat, dan kasih-Nya yang berlimpah , sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana , tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai kesulitan dalam penelitian ini oleh karena itu dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan trima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores.
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Study Manajemen.
5. Bapak Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc. selaku pembimbing I dan Ibu Maria Heena. C. Dua Mea,S.S.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing , memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Ibu Dosen ProgramStudi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepala Klinik pratama st martin de porres dan para TenagaMedis , yang telah membantu dan mendorong penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman Mahasiswa/Mahasiswi Program Study Manajemen yang telah bekerja sama dengan penulis selama mengikuti pendidikan diUniversita Flores.
9. Almamaterku Tercinta Unversitas Flores.

Peneliti menyadari bahwa pembuatan tugas akhir ini jauh darisempurna , oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun, sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap tugas akhir ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca

Ende,07 Januari 2021

Peneliti

ABSTRAK

Maria Noviana Ngongo Mame,2021 “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama St Martin De Porres Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende.**” Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores, **Pembimbing I: Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc, Pembimbing 2 : Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM**

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama St Martin De Porres Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende. (2) Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama St Martin De Porres Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Pratama St Martin De Porres kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende. berjumlah 55 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik pratama St Martin De Porres kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,664 (2) fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik St Martin De Porres kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,494

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Maria Noviana Ngongo Mame.,2021 **The Influence Of Service Quality And Facilities On Patient Satisfaction At St Martin De Porres Clinic, Ende Tengah District, Ende Regency.** Faculty of Economics, Undergraduate Program
Advisor I: Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc Supervisor 2: Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM

This study aims (1) to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Pratama St Martin De Porres Clinic, Ende Tengah District, Ende Regency. (2) To determine the effect of facilities on patient satisfaction,Pratama St Martin De porres Clinic, Ende Tengah District, Ende Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were patients at the St Martin Deporres Clinic, Ende Tengah District, Ende Regency. totaled 55 people. The data were collected using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Pratama St Martin De porres Clinic, Ende Tengah District, Ende District with a beta (β) value of 0.664 (2) facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction. Martin De Porres, Ende Tengah district, Ende Regency with a beta value (β) of 0.494.

Keywords: *Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Mafaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Landasan Teori.....	9

2.1.1	Pengertian Jasa.....	9
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.2	Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3	Fasilitas	17
2.1.3.1	Pengertian Fasilitas	17
2.1.3.2	Dimensi fasilitas	17
2.1.4	Kepuasan Pasien	18
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan pasien	18
2.1.4.2	Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
2.1.4.3	Mengukur Kepuasan Pasien.....	20
2.2.	Penelitian Terdahulu	22
2.3.	Kerangka Konseptual.....	24
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama St Martin DePorres.	24
2.3.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama St Martin DePorres.	25
2.4.	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3.	Populasi Dan Sampel.....	27

3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel	27
3.4.	Definisi Operasional Variabel	28
3.5.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1.	Sumber Data	29
3.5.2.	TeknikPengumpulan Data	30
3.5.3.	Skala Pengukuran	30
3.6.	Skala PengukuranPenelitian	31
3.6.1.	UjiValiditas.....	31
3.6.2.	Uji Realibilitas	32
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.4.	Uji Hipotesis	34
3.7.	Alat Analisis Data	35
3.7.1.	Regresi Linier Berganda	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1.	Gambaran Umum Klinik Pratama St Martin De Porres	36
4.1.1	Sejarah Klinik	36
4.1.2	Visi dan Misi	37
4.1.3	Deskripsi Responden	37
4.2	Uji Instrument Penelitian	40
4.2.1	Uji Validitas	41
4.2.2	Ujian Reliabilitas	42
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	43

4.2.3.1 Uji Normalitas.....	43
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.2.3.3 Uji Autokorelasi.....	44
4.2.3.4 Uji Linieritas	45
4.3 Uji Hipotesis	45
4.3.1 Hipotesis Pertama.....	45
4.3.2 Hipotesis Kedua	46
4.3. Pembahasan dan Hasil Penelitian	47
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik St Martin Deporres Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende.	48
4.3.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik St Martin Deporres Kecamatan Ende Tengah Kabupaten Ende	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tenaga Medis Klinik Pratama St. Martin De Porres	4
Tabel 1.2 Data kunjungan pasien Klinik Pratama St. Martin De Porres Tahun 2018-2019	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	31
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.	39
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas	40
Tabel 4.4 Uji Normalitas Data	43
Tabel 4.5 Uji Heterokedastisitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Test Durbin-Watson	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas	45
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	26
Digram 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Diagram 4.2. Respponden Berdasarkan Usia.....	40