

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS LINDI
KECAMATAN RIUNG BARAT KABUPATEN NGADA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**KRISTINA PAON
NIM: 2020410589**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : KRISTINA PAON

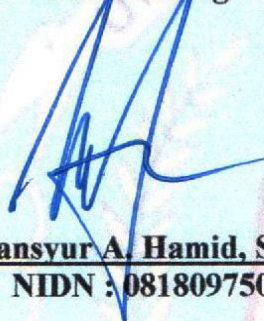
Nim : 2020410589

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DAERAH (UPTD) PUSKESMAS LINDI KECAMATAN
RIUNG BARAT KABUPATEN NGADA**

Ende, 22 Januari 2025

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I



Dr. Mansyur A. Hamid, SE., MM
NIDN : 0818097501

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE., M. Sc
NIDN. 0825077101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Marta Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Januari 2025



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

1. Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401
2. Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101
3. Santy Permata Sari, S.AB., MM
NIDN. 0829069001
4. Lambertus Langga, SE., M. Sc
NIDN. 0825077101
5. Dr. Mansyur A. Hamid, SE., MM
NIDN : 0818097501

1.
2.
3.
4.
5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 22 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 penulis 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. bila kemudian terbukti bahwa 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, 22 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Kristina Paon
2020410589

MOTTO

Pergi Dengan Dukungan Pulang Dengan Pujian

**“Aku Tahu, Bahwa Engkau Sanggup Melakukan Segala Sesuatu Dan Tidak
Ada Rencana-Mu Yang Gagal”**

(Ayub 42:2)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha kuasa yang telah memberikan rahmat berlimpah hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, maka dari lubuk hati yang paling dalam penulis mempersembahkan tulisan ini kepada.

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu membimbing, menyertai dan menuntun saya dalam proses penulisan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk diri saya sendiri, terima kasih karena sudah mau berjuang dengan mampu sampai di titik ini. Mari belajar untuk menjadi pribadi yang lebih baik bagi diri sendiri maupun orang lain.
3. Cinta pertamaku, tempat curhat dan keluh kesahku yaitu Bapak Hermanus Bala dan Mama Bernadeta Sendang. Terima kasih atas setiap tetes keringat, seluruh dukungan, kasih sayang, nasihat, semangat dan doa yang selalu mengiringi setiap proses saya. Mereka memang bukan seorang sarjana, tetapi beliau berhasil menjadikan anaknya seorang sarjana. Dari keluarga yang sederhana ini, Bapak dan Mama telah membuktikan bahwa cinta, doa dan kerja keras jauh lebih berharga dari segalanya. Meski dengan keterbatasan, mereka tak pernah lelah berjuang agar saya dapat meraih mimpi ini. Gelar sarjana ini adalah bukti dari kasih sayang dan pengorbanan mereka. Terima kasih, Bapak dan Mama, atas segalanya.
4. Ketiga adikku tercinta Jemma, Chelsy Seko dan Virgin Saghong terima kasih atas dukungan, cinta dan hiburan yang diberikan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Yang tercinta Bapak Valen dan Mama Valen, Bapak Don dan Mama Rina, Bapak Roni dan Mama Eni, kaka Ermin, adik Yoris, Afrin dan semua keluarga besar yang tidak saya sebutkan yang selalu mendukung dan membantu saya selama proses pendidikan ini.
6. Untuk Bapak dosen pembimbing yang sudah membimbing saya serta memberikan masukan dan saran kepada saya selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk sahabat-sahabat saya Vita Hera, Windi Bunga, Ayu saputry, Ansy Dewa dan Rotas Pando yang selalu menemani proses saya, memberi dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit saya.
8. Untuk teman-teman seperjuangan saya Antrys, Sartika, Ming, Uchy, kalysta ,shary dan semua anak-anak Marno kos yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha kuasa yang telah memberikan karunia, berkat dan rahmat yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Bapak Dr. Wilibrodus Lanamana, SE, MMA Selaku Rektor Dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael Octovianus Byre, SE. , M. Sc Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores.
4. Ibu Maria Endang Jamu, SE. , MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
5. Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE. , MM Sebagai Pembimbing I Dan Bapak Lambertus Langga, SE. , M. Sc. sebagai Pembimbing II yang selalu setia membimbing saya dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.

7. Pihak Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi yang telah memberikan izin dan membantu dalam pengumpulan data untuk penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas penelitian ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Ende, Februari 2025

Peneliti,

Kristina Paon

ABSTRAK

Kristina Paon, 2025. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (Uptd) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada”. Skripsi. Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Pembimbing I : Dr. Mansyur A. Hamid, SE. , MM

Pembimbing II : Lambertus Langga, SE. , M. Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada. Variabel yang diteliti meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Sampel penelitian terdiri dari 99 pasien yang telah menerima layanan di puskesmas tersebut.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kehandalan (X1) memiliki nilai $t_{\text{hitung}} (1,740) > t_{\text{tabel}} (0,1660)$ dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$, daya tanggap (X2) memiliki nilai $t_{\text{hitung}} (0,171) > t_{\text{tabel}} (0,1660)$ dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$, jaminan (X3) memiliki nilai $t_{\text{hitung}} (1,99) > t_{\text{tabel}} (0,1660)$ dengan nilai signifikansi $0,049 < 0,05$, empati (X4) memiliki nilai $t_{\text{hitung}} (1,780) > t_{\text{tabel}} (0,1660)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan bukti fisik (X5) memiliki nilai $t_{\text{hitung}} (1,575) > t_{\text{tabel}} (0,1660)$ dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Lindi sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

ABSTRACT

Kristina Paon, 2025. "The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Regional Technical Implementation Unit (Uptd) of Lindi Health Center, Riung Barat District, Ngada Regency". Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business.

Supervisor I: Dr. Mansyur A. Hamid, SE. , MM

Supervisor II: Lambertus Langga, SE. , M. Sc

This study aims to analyze the influence of service quality on patient satisfaction at the UPTD Lindi Public Health Center, Riung Barat District, Ngada Regency. The variables examined include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence. This study employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis techniques. The research sample consists of 99 patients who have received services at the health center.

The regression analysis results show that all service quality variables significantly affect patient satisfaction. Reliability (X1) has a t_{value} (1.740) $> t_{\text{table}}$ (0.1660) with a significance value of $0.008 < 0.05$, responsiveness (X2) has a t_{value} (0.171) $> t_{\text{table}}$ (0.1660) with a significance value of $0.009 < 0.05$, assurance (X3) has a t_{value} (1.99) $> t_{\text{table}}$ (0.1660) with a significance value of $0.049 < 0.05$, empathy (X4) has a t_{value} (1.780) $> t_{\text{table}}$ (0.1660) with a significance value of $0.000 < 0.05$, and tangible evidence (X5) has a t_{value} (1.575) $> t_{\text{table}}$ (0.1660) with a significance value of $0.003 < 0.05$.

Therefore, improving service quality at Lindi Public Health Center is essential to enhance patient satisfaction

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Public Health Center, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible Evidence.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2. 1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	14
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.4.1 Keandalan (reability).....	15
2.1.3.4.2 Daya tanggap (responsiveness)	16
2.1.3.4.3 Jaminan (assurance)	16

2.1.3.4.4. Emphaty (empathy)	17
2.1.3.4.5 Bukti fisik (tangibles).....	18
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pasien	19
2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Pasien	20
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pasien	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	26
2.3.1 Pengaruh antara kehandalan (Reability) dengan kepuasan pasien....	26
2.3.2 Pengaruh Daya tanggap (responsiveness) pada kepuasan pasien	26
2.3.3 Pengaruh antar jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien	27
2.3.4 Pengaruh antara Emphaty (empathy) dengan kepuasan pasien	27
2.3.5 Pengaruh antara bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien	28
2. 4 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3. 1 Jenis Penelitian.....	30
3. 2 Lokasi Penelitian.....	30
3. 3 Populasi dan Sampel	30
3. 3. 1 Populasi	30
3. 3. 2 Sampel.....	31
3. 4 Defenisi Operasional Variabel	32
3. 5 Jenis dan Sumber Data	33
3. 5. 1 Jenis Data	33
3. 5. 2 Sumber Data.....	34
3. 6 Instrumen Penelitian.....	34
3. 7 Teknik Pengumpulan Data	35
3. 8 Teknik Analisis Data.....	36
3. 9 Uji Asumsi Klasik	37
3. 10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3. 11 Koefisien Determinasi (R ²)	39
3. 11. 1 Uji t	39
3. 11. 2 Uji f	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4. 2 Gambaran umum tempat penelitian	41
4. 1. 1 Gambaran Umum Wilayah UPTD Puskesmas Lindi.....	41
4. 1. 2 Visi, Misi, Motto dan Tata Nilai Puskesmas Lindi.....	42
4.1.3 Gambaran Umum Responden	42
4.1.3.1 Deskripsi Responden.....	43
4.2 Uji Instrumen Penelitian	49
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.2.1.1 Uji validitas	49
4.2.1.2 Uji reliabilitas.....	51
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	54
4.2.2.2 Uji Linearitas.....	55
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.3 Uji Hipotesis	57
4.3.1 Hipotesis Pertama	57
4.3.2 Hipotesis Kedua	59
4.3.3 Hipotesis Ketiga.....	62
4.3.4 Hipotesis Keempat	64
4.3.5 Hipotesis Kelima.....	67
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.4.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada.....	69
4.4.2 Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada.....	72
4.4.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada.....	74

4.4.4 Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	75
4.4.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	77
BAB V PENUTUP	80
5. 1 Kesimpulan	80
5. 2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	32
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Responden	35
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validasi.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	56
Tabel 4. 9 Uji Glejser	57
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ()Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	58
Tabel 4.12 Hasil Regresi Liner Berganda Pengaruh Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ()Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	61
Tabel 4.14 Hasil Regresi Liner Berganda Pengaruh Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan	

Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ()Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	63
Tabel 4.16 Hasil Regresi Liner Berganda Pengaruh Emphaty (X4) terhadap Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ()Emphaty (X4) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	66
Tabel 4.18 Hasil Regresi Liner Berganda Pengaruh Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi () Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lindi Kecamatan Riung Barat Kabupaten Ngada	68

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1. 1 Kunjungan pasien UPTD Puskesmas Lindi Tahun 2019-2023	3
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	29
Gambar 4. 1 Diagram Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	44
Diagram 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Diagram 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Diagram 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	48