

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS WATUNGGERE KECAMATAN DETUKELI
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**MARSIANA GELO NDOPO
2021410096**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : MARSIANA GELO NDOPO
NIM : 2021410096
JUDUL : PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS WATUNGGERE KECEMATAN DETUKELI KABUPATEN ENDE

Ende, September 2025

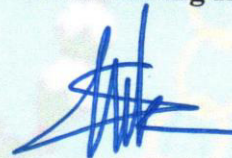
**Telah Diuji dan Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores**

Pembimbing I



Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE.,MM
NIDN: 0827067101

Pembimbing II



Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN. 0825077101

Mengetahui

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



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN: 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diujikan Dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 02 September 2025



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

NIDN: 0826097401



Mengetahui
Program Studi Manajemen

Maria Endang Jamu, SE.,MM

NIDN: 0814109101

Tim Penguji:

1. Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN: 0827067101
2. Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101
3. Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN: 0825077101
4. Damianus Tola, SE.,M.Ec.Dev
NIDN. 0828057901
5. Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE.,MM
NIDN. 0818097501

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)



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 Fasilitas Kesehatan Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli Kabupaten Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 02 September 2025 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, 02 September 2025
Yang Memberi Pernyataan



Marsiana Gelo Ndopo

2021410096

MOTTO

“Setetes Keringat Orang Tuaku Yang Keluar,
Ada Seribih Langkaku Untuk Maju”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunianya, penulis mempersembahkan kepada:

1. Ucapan rasa Syukur yang tak terhingga dan terimakasih kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam Menyusun skripsi ini hingga selesai.
2. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Albertus Ndopo dan Mama Anggalina Lawo terimakasih atas doa, dukungan dan pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang telah melahirkanku, membesarkanku, mendidikku dan membiayaiku sehingga saya berada di titik ini.
3. Untuk kaka tersayang Angelus Pati Ndopo (Alm) terimakasih sudah menjaga dan mendoakan saya dari alam yang berbeda sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.
4. Untuk saudara-saudaraku tersayang : kaka Ronal Ndopo, kaka Thino Ndopo, adik Kevin Ndopo, adik Polce Ndopo, adik Yaron Ndopo, adik Fano Ndopo yang selalu menjadi penyemangat dan penasehat saya dalam mencapai segala Impian dan cita-cita saya.
5. Untuk kka ipar tercinta Selvi Soja dan Ponaan Tersayang Edwar Ndolu terimakasih telah menjadi penasehat dan selalu menjadi penyemangat dalam mencapai Impian dan cita-cita saya.
6. Sahabat terkasih: Winda Sena, Selvy Koten, Nia Meten yang selalu mendengar segala keluh kesah selama delapam smester ini

7. Dosen pembimbing 1 Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM dan dosen pembimbing 2 Ibu Santy Permata Sari,S.AB.,MM yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan perhatian.
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Segala puji Syukur penulis panjatkan ke hadiran Tuhan Yang Maha Esa ats berkat dan Rahmat-nya yang senantiasa melimpahkan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan **Judul “Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli Kabupaten Ende”** sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Flores Ende.

Dalam Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral dan spiritual. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terimah kasih kepada:

1. Bapak Dr. Wiliybrodus Lanamana, Dr.,M.M.A selaku rektor Universitas Flores
2. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Se selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.
4. Bapak Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE.,MM selaku pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku pembimbing 2 yang sudah membimbing, memberi motivasi dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

Pengaruh Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli Kabupaten Ende Elsin Gelo, Nim 2021410096, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores, Email: Marsianandopo06@gmail.com

Pembimbing I: Dr.Mansyur Abdul Hamid,SE.,MM Pembimbing 2: Santy Permata Sari,SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli Kabupaten Ende (2) Bagaimana pengaruh pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli Kabupaten Ende (3) Apakah Fasilitas Kesehatan dan pelayanan Kesehatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli Kabupaten Ende. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang pasien pada puskesmas Watunggere . data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R²).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, (2) pelayanan Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, (3) Fasilitas Kesehatan dan pelayanan Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli.

Kata Kunci: Fasilitas Kesehatan pelayanan Kesehatan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

The influence of health facilities and health services on patient satisfaction at Watungere Community Health Center, Detukeli District Ende Regency, Elsin Gelo, Student ID 2021410096, Management Study Program, Faculty of Economics and business, University of Flores, Email: Marsianandopo06@gmail.com .

Supervisor I: Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE., MM. Supervisor II: Santy Permata Sari, SE., MM.

This study aims to determine: (1) How health facilities influence patient satisfaction at Watungere Public Health Center, Detukeli District, Ende Regency; (2) How health services influence patient satisfaction at Watungere Public Health Center, Detukeli District, Ende Regency; and (3) Do health facilities and health services simultaneously affect patient satisfaction at Watungere Public Health Center, Detukeli District, Ende Regency. This research is classified as associative research using a quantitative approach. The sample in this study consisted of 98 patients at Watungere Public Health Center. Data were collected using questionnaires that had been tested for validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2).

The results of this study indicate that: (1) health facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction, (2) health services have a positive and significant effect on patient satisfaction, and (3) health facilities and health services simultaneously have a significant effect on patient satisfaction at Watungere Public Health Center, Detukeli District.

Keywords: Health Facilities, Health Services, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.1 Defenisi pemasaran	9
2.1.2 Tujuan Pemasaran	9
2.1.3 Strategi Pemasaran	10
2.2 Fasilitas Kesehatan	11
2.2.1 Fasilitas Kesehatan.....	11

2.2.2	Pelayanan Kesehatan.....	13
2.2.3	Kepuasan Pasien.....	15
2.3	Penelitian terdahulu	21
2.4	Kerangka Berpikir	25
2.5	Hipotesis.....	25
2.5.1	Pengaruh fasilitas kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Watunggere.....	25
2.5.2	Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Watunggere	26
2.5.3	Pengaruh kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Lokasi Penelitian	28
3.3	Populasi dan sampel	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3.3	Sampel.....	29
3.4	Jenis dan sumber data.....	30
3.4.1	Jenis Data	30
3.4.2	Sumber data.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data	30
3.6	Defenisi Operasional Variabel.....	32

3.7	Instrument Penelitian.....	33
3.8	Pengukuran Instrumen Penelitian.....	34
3.8.1	Uji Validitas.....	34
3.8.2	Uji Realibilitas	34
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.8.4	Uji Hipotesis.....	36
3.9	Alat analisis Data.....	37
3.9.1	Regresi Linear Berganda.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Watunggere Kecamatan Detukeli.....	39
4.1.1	Sejarah Puskesmas Watunggere	39
4.1.2	Gambaran Umum Responden	40
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.3	Uji asumsi klasik	47
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.5	Uji Hipotesisi.....	52
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020-2024	3
Tabel 1 2 Tenaga medis Puskesmas Watunggere	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Jumlah Kunjungan	42
Tebel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Releabilitas	46
Tabel 4.6 Hasil ujinormalitas.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	49
Tabel 4.8 Hasil uji multikolinerasitas	50
Tabel 4.8 Hasil uji regresi linear berganda	51
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefesien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Diagram 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
Diagram 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan ke puskesmas selama 6 bulan terakhir	43