

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
DESA SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Oleh:

SINDI RATNASARI

2021110073

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

Disusun Oleh

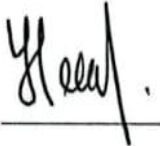
Nama : Sindi Ratnasari

Nim : 2021110073

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
1. Resi Marina, S.E., M.Si Pembimbing 1	<u>22-07-2025</u>	
2. Hj. Yelli Aswariningsih, S.H., M.H Pembimbing 2	<u>22-07-2025</u>	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Prabumulih


Amandin, S.Pt., M.M.

NIDN. 0207088802

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Judul skripsi : Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim

Disusun Oleh

Nama : Sindi Ratnasari

Nim : 2021110073

Program Studi : Manajemen

Dibuat sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Menyetujui,
Ketua penguji


Resi Marina, S.E., M.Si
NIDN. 0226067702

Anggota Penguji I

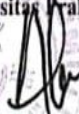

Amandin, S.Pt., M.M
NIDN. 0207088802

Anggota Penguji II


Yudi Iusri, S.E., M.Si.
NIDN. 0214087201

Mengetahui

Kepala Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prabumulih


Amandin, S.Pt., M.M.
NIDN. 0207088802

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sindi Ratnasari
NIM : 2021110073
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Prabumulih, Juli 2025

Yang Membuat



Sindi Ratnasari

NIM.202111007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kamu harus berproses, kamu harus berjuang, kamu harus terus berusaha.

Ketika jalan yang kamu lalui terasa susah, kamu tidak boleh menyerah”

(Merry Riana)

“Belajarlah dari kemarin, hiduplah untuk hari ini, berharaplah untuk besok.

Yang paling penting adalah tidak berhenti untuk bertanya dan belajar”

(Albert Einstein)

Kupersembahkan kepada:

1. Cinta Pertamaku (Bapak Maryanto)
2. Surgaku (Ibu Erni Asna)
3. Adikku Nadia Anjarwati dan Mutiah Syakinah
4. Seluruh Keluarga Besar
5. Dosen Pembimbing I dan II
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
7. Teman Seperjuangan Angkatan 2021
8. Almamaterku

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
DESA SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM**

Oleh:

Sindi Ratnasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Prabumulih

Email: sindiratnasari45@gmail.com

ABSTRAK

Sindi Ratnasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, (Dibawah bimbingan Ibu Resi Marian, S.E., M.SI. dan Ibu Yelly Aswariningsih, S.H., M.H.) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang dari seluruh pasien yang di rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu berupa hasil kuesioner yang diperoleh dari responden pasien rawat inap di puskesmas desa Sugih Waras kabupaten Muara Enim. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $0,018 < 0,05$. Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan F sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim”. Proposal ini dibuat untuk memenuhi sebagian syarat penulisan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun dari segi disiplin ilmu. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Semoga rahmat dan hidayah-Nya senantiasa terlimpah kepada kita semua.

Pada kesempatan ini juga dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya atas nasehat, bimbingan dan dukungannya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih.

2. Bapak Ajabar, S.IP., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.
3. Bapak Amandin, S.Pt., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Resi Marina, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Yelly Aswariningsih, S.H., M.H. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah memberikan ilmu dan mengantarkan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Kepala Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim beserta jajaran pegawainya yang dilibatkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Pasien rawat inap pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim dilibatkan dalam penelitian ini sebagai responden.
9. Kepada kedua orang tua ku tercinta Ayahanda Maryanto dan Ibunda Erni Asna penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga atas dukungan, doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang begitu tulus selama ini. Dukungan dan motivasi kalian telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada keluarga besar penulis, Adik-adik ku Nadia Anjarwati dan Mutiah Syakinah, dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebaikan dan dukungan kalian yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan prodi manajemen khususnya kelas manajemen C angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih. Akhirnya penulis menulis menyampaikan mohon maaf bila dalam penulisan proposal ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis selalu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan kedepannya.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang Perempuan sederhana dengan Impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Sindi Ratnasari. Anak pertama yang sedang melangkah menuju usia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih kerana tetap menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas Langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri

apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah Lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Semoga Langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Prabumulih, Juni 2025

Penulis,



Sindi Ratnasari

NIM.2021110073

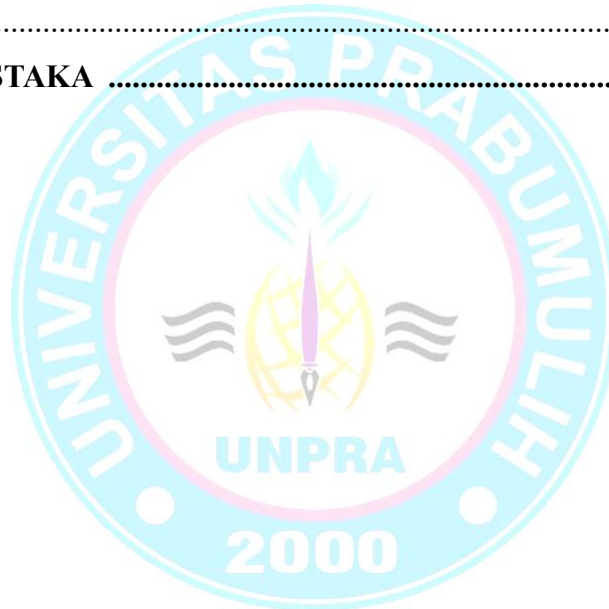
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TAB.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Kepercayaan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	13
2.1.2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	15
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan	16

2.1.3 Kepuasan Pasien	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	17
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasi.....	18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pasien	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Metode dan Desain Penelitian	24
3.1.1 Metode Penelitian	24
3.1.2 Desain Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2.1 Lokasi Penelitian	25
3.2.2 Waktu Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	26
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.4.1 Variabel Penelitian	27
3.4.2 Operasional Variabel Penelitian	28
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	29
3.5.1 Jenis Data	29
3.5.2 Sumber Data	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Instrumen Penelitian	32
3.7.1 Uji Validitas	33
3.7.2 Uji Reabilitas	33
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.1.1 Uji Normalitas	34
3.8.1.2 Uji Multikolinearitas	35

3.8.1.2 Uji Heteroskedestisitas	35
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.9 Uji Hipotesis	36
3.9.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	37
3.9.2 Uji Signifikan Simultan (Uji f)	37
3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	39
4.1.2 Tinjauan Umum Puskesmas Desa Sugih Waras.....	40
4.1.2.1 Geografi	40
4.1.2.2 Tapografi	40
4.1.2.3 Data Demografi	41
4.1.2.4 Sosial Budaya	41
4.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Deada Sugih Waras.....	42
4.1.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan	42
4.1.5 Struktur Organisasi	45
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden	46
4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	47
4.2.2 Hasil Penelitian	48
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	48
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan.....	49
4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien	50
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	51
4.3.1 Hasil Uji Validitas	51
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.3.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	54
4.3.3.1 Uji Normalitas	54
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	55

4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.4 Metode Analisis Data	57
4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	57
4.4.2 Hasil Uji t (Regresi Parsial)	59
4.4.3 Hasil Uji F (Regresi Simultan).....	60
4.4.4 Analisis Koefisien Korelasi	61
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	62
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Kesehatan Puskesmas sugih waras.....	43
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Responden Menurut Usia	47
Tabel 4.4Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan	50
Tabel 4.6Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4.7Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.8H asil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji t	59
Tabel 4.12 Hasil Uji F	61
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	45
Gambar 4.2 Grafik P-Plot.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	72
Lampiran 2 : Tabulasi Responden	76
Lampiran 3 : Hasil Analisis Regresi	82
Lampiran 4 : Kartu Bimbingan	94
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian.....	99
Lampiran 6 : Riwayat Hidup	100



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi. Dalam menjalankan kegiatannya organisasi dituntut untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan produktivitas, inovasi dan tercapainya tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Para Ahli bahwa sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi terutama instansi pemerintah dalam mencapai tujuannya.

Sedangkan menurut Mulyapradana (2020) kualitas pelayanan merupakan Komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan Konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan Dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud Namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap Suatu layanan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen Adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada

Keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan Kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan Menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Menurut Kotler dan Keller (2020: 219) “kepercayaan adalah Kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, kepercayaan tergantung Pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, Integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan”. Sementara menurut Mowen Dan Minor dalam Sangadji (2020: 201) “mendefinisikan kepercayaan konsumen Sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan Yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya”. Dari kedua Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen adalah Kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang Dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut dan manfaat.

Kepercayaan dalam layanan kesehatan ada pada dua tingkat yang terkait tetapi berbeda, yaitu: interpersonal dan institusional (Kinlock et al., 2020). Kepercayaan ialah aspek penting digunakan mengatasi krisis serta kesulitan organisasi serta pelanggan, serta merupakan asset penting dalam memajukan tentang jangka panjang antar organisasi (Fulgara Nova, 2020). Menurut Lukiana dan Arsinta 2020 kepercayaan adalah variable terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen kepercayaan konsumen.

Menurut Anjayati, 2021; Kosnan, 20220 Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen atau pasien menjadi salah satu Strategi penting yang tidak

dapat diabaikan oleh para penentu kebijakan di puskesmas. Peningkatan mutu Dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi kepada proses pelayanan yang bermutu, juga pada hasil Mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan konsumen atau pasien, dengan tetap mengacu Pada kode etik. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, Di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan Menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas Dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan Pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, Mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain Untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus Memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang Melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam Bisnis dan memenangkan persaingan

Partisipasi kedatangan masyarakat untuk berobat ke puskesmas sangat rendah beberapa pandangan yang berkembang dimasyarakat terkait rendahnya jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas ialah buruknya citra pelayan di puskesmas, diantaranya pegawai puskesmas yang tidak disiplin, kurang ramah, kurang profesional, pengobatan yang tidak manjur, fasilitas gedung kurang maupun peralatan medis dan non medis kurang memadai dimana masyarakat harus dirujuk untuk melanjutkan pengobatan atau pemeriksaan yang sebenarnya masih dapat dilakukan di puskesmas atau untuk membeli obat-obatan yang tidak tersedia di

puskesmas padahal kondisi geografis di beberapa tempat tidak mendukung akibat jauhnya jarak tempuh jam buka puskesmas yang terbatas dan lain-lain.

Rendahnya pemanfaatan fasilitas kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta antara lain karena buruknya kualitas dalam sector kesehatan, buruknya kualitas insfstruktur dan banyaknya pusat kesehatan yang tidak memiliki perlengkapan yang memadai serta kurangnya tenaga kerja kesehatan. Faktor lain yang mungkin berpengaruh adalah pendapatan yang meningkat, pengetahuan yang lebih baik akan pilihan pelayanan kesehatan dan meningkatnya ekspetasi terhadap standar pelayanan. Untuk mengantisipasi hal itu sebaiknya puskesmas mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien dan pasien akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien dan menyebabkan berkurangnya keuntungan.

Kualitas sebagai hal yang perlu untuk dilihat pada pelayanan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ketika kualitas pelayanan buruk terhadap pasien maka terciptalah interaksi social yang kurang baik antara pasien dengan pekerja yang memberikan pelayanan . akibat nya , banyak pelayanan yang

sudah diberikan kepada masyarakat kurang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diatur . sifat semarawut tenaga medis diunit pelayanan puskesmas juga menjadi permasalahan masyarakat juga ada yang merasakan tindakan para tenaga medis yang kasar seperti ketika melakukan pengecekan tensi sering pasien merasakan kekerasan, serta terbatasnya persediaan obat puskesmas membuat banyak pasien harus membeli obat di apotik . selain itu masih terdapat permasalahan yang terjadi pada kisaran puskesmas, selain yang telah diungkapkan di atas. Misalnya jam kerja puskesmas sangat singkat hanya sampai pukul 12 : 00, serta tambah jam lembur hingga pukul 14 : 00 dibatasi .

Kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas tersangkut bagaimana perlakuan setiap petugas yang memberikan pelayanan pada pasien juga kelengkapan penunjang fasilitas pelayanan ketika apa yang diharapkan pasien tidak terpenuhi dengan baik maka bisa jadi pasien hilang kepercayaan terhadap pelayanan. Maka dari itu perlu untuk menerapkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien puskesmas yang terbaik, untuk menghindari dari ketidakpuasan pasien tersebut perlu petugaspuskesmas untuk memperbaiki kinerja juga rasa tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan mereka .

Semua kondisi tersebut dapat menurunkan kepercayaan publik meskipun pemerintah mendirikan pusat kesehatan sebagai fungsi memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Desa sugih waras kabupaten muara enim?
3. Bagaimana pengaruh kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana informasi dan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya untuk meningkatkan pengetahuan dengan judul yang sama.

2. Manfaat Praktisi

1. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi Puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan masukan atau referensi bagi mahasiswa terhadap penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan dalam penelitian, memberikan pemaparan terkait penelitian terdahulu, dan memberikan gambar kerangka pemikiran dan juga hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

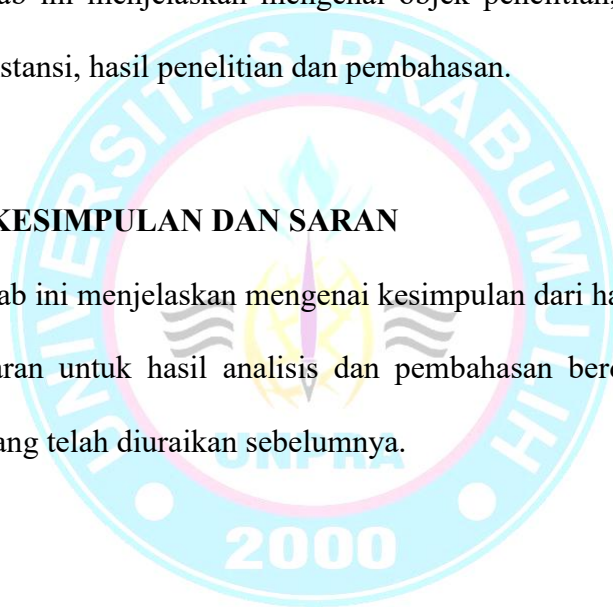
Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi metode dan desain penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan instrumen penelitian sebagai metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, gambaran umum instansi, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk hasil analisis dan pembahasan berdasarkan bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi satu kewajiban yang harus dilakukan perusahaan / instansi agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari para pasien/konsumen. Menurut Prasetyo dan Miftahul dalam jurnal Peni Ardian (2020) kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai yang diharapkan.

Sedangkan Menurut Mulyapradana (2020) kualitas pelayanan merupakan Komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan Konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan Dengan baik. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud Namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap Suatu layanan.

2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial Yang bisa menyebabkan buruknya kualitas jasa atau kualitas layanan.

Menurut Tjiptono (2020) ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kualitas jasa Atau kualitas layanan diantaranya

1. .Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.

Salah satu karekteristik unik jasa adalah inseparability, artinya Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Konsekuensinya, Berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia Jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang Mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif Terhadap persepsi kualitas

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sopan dengan konteks,
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
- e. Karyawan selalu cemberut.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula Menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa Yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain: upah Rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan Kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lainlain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.

Agar para karyawan atau penyedia jasa dapat memberikan jasa atau Layanan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi - fungsi Utama manajemen

4. Gap komunikasi.

Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak atau relasi Pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau Persepsi negatif terhadap kualitas jasa

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan atau pengguna jasa merupakan individu yang unik dengan Preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi Dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang Seragam (standardized services).

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Disatu sisi, memperkenalkan layanan baru atau menyempurnakan layanan Yang lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan Menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain, bila terlampau banyak jasa atau layanan yang baru dan tambahan terhadap jasa yang Sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak Tertutup kemungkinan timbul masalah seputar standar kualitas Pelayanan

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan Dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan

Produktifitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang Sedang dibentuk untuk jangka panjang.

2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam (Syaful dan Wangdra, 2020) dibawah ini sebagai berikut indikator kualitas pelayanan Sebagai Berikut;

1. Keandalan (Reliability)

Pelanggan merasa bahwa keahlian serta ketepatan mereka dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Gaya Tanggap (Responsivitas)

Kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari standar yang berasal dari dalam diri staf atau karyawan dalam membantu serta melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh

3. Garansi (Warranty)

Pelanggan merasa bahwa keahlian serta ketepatan mereka dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Empati (Empathy)

Kualitas pelayanan tercermin dalam sikap yang solid, tetapi dengan mengetahui kenyamanan komunikasi, sikap penyayang, dan kebutuhan setiap pasien.

5. Nyata (Real)

Bangunan yang nyaman, kebersihan petugas, kedisiplinan petugas dan lain-lain yang dapat dilihat dari secara langsung.

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan pasien atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menurut Tjiptono yang dikutip oleh Hardiyansyah (2021: 100) Menyebutkan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti langsung indikator nya yaitu fasilitas fisik, perlengkapan penampilan, pegawai dan sarana
2. Kehandalan indikatornya adalah yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tahan indikator nya yaitu keinginan karyawan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan indikator nya yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat di percaya.
5. Empati indikatornya yaitu komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien.

2.1.2 Kepercayaan

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan dalam layanan kesehatan ada pada dua tingkat yang terkait tetapi berbeda, yaitu: interpersonal dan institusional (Kinlock 2021). Kepercayaan ialah aspek penting digunakan mengatasi krisis serta kesulitan

organisasi serta pelanggan, serta merupakan asset penting dalam memajukan tentang jangka panjang antar organisasi (Fulgara Nova, 2020).

Pelanggan merupakan focus utama karena tidak ada pelanggan korporat. Tidak dapat untung untuk dijalankan usahanya. Karena itu, yang dilakukan ialah memberikan layanan kualitas yang menciptakan kepercayaan untuk memenangkan pelanggan setia pada puskesmas

Berdasarkan definisi di atas dapat dijelaskan bahwa kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya.

Menurut Kotler dan Keller (2020: 219) “kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan”. Sementara menurut Mowen dan Minor dalam Sangadji (2020: 201) “mendefinisikan kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya”. Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut dan manfaat.

2.1.2.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan menurut Job (2021) dan Putnam (dalam Tranter dan Skrbis, 2020), ada dua yaitu:

1. Faktor Rasional Faktor Rasional bersifat strategis dan kakulatif dengan kata lain orang dapat di percaya karena memiliki keahlian khusus atau memiliki jabatan profesional. Orang yang memberikan kepercayaan (trustor) Dapat memperkirakan apakah orang yang mendapat Kepercayaan (trustee) dapat melaksanakan tuntutan trus Torang tersebut. Pandangan bahwa munculnya kepercayaan pada umumnya dari faktor Rasional (Coleman, Gambetta, Hardin, Luhmann, Yamagishi, dalam Job, 2020; Braun, 2021), dan asumsi bahwa untuk memberi kepercayaan (trust) kepada orang lain harus terlebih dahulu mendapat informasi atau Pengetahuan tentangnya.
2. Fungsi faktor Relasional Faktor Relasional disebut juga faktor afektif atau moralitis. Kepercayaan relasional berakar melalui etika yang baik, dan Berbasis pada kebaikan seseorang. Kepercayaan relasional memiliki Dasar nilai yang disepakati suatu komunitas, gerak hati, dan kepentingan Bersama. Komunitas memiliki pertimbangan sebelum memberikan Kepercayaan dan sebuah perubahan tidak dibebankan pada satu orang Saja (Mishler & Rose dalam Job, 2005). Teori relasional mengatakan Kepercayaan merupakan hal yang terkondisi melalui budaya dan

Pengalaman, keyakinan mengenai orang yang dapat bekerja di institusi

2.1.2.3 Indikator-Indikator Kepercayaan

Menurut Mayer et al dalam Mula Joseph, et.al (2021:2) faktor yang Membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik Penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang Spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, Melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

2. Kebaikan Hati (Benervolance)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat Yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga Tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga Memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

3. Integritas

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual Dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen Apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.

Kualitas produk/jasa yang di Jual apakah dapat dipercaya atau tidak.

2.1.3 Kepuasan Pasien

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Djamaludin dan Arifiyanti, (2020). Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien serta pasien akan cenderung kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut Terdapat dua faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan makanan dirumah sakit yaitu karakteristik makanan serta distribusi makanan (Nafi'a, 2021). Dengan kenaikan iuran bpjs yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan demikian pasien bpjs mengharapkan mendapatkan pelayanan secara adil serta bermutu kepuasan terhadap pelayanan persalinan pada ketiga tingkat Fasilitas kesehatan tersebut tidak boleh berbeda, karena pelayanan persalinan yang diberikan harus memuaskan terkebih dari tingkat fasilitas nya, serta setiap tingkat memberikan pelayanan persalinan tergantung pada kondisi pasien serta jenis pelayanan yang dibutuhkan. (Astuti, Rachhmawati, dan Rahmah, 2020). Menurut Siti Nur Khalizah, Siti Rochmani, (2021) suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan klien pahami kebutuhan serta keinginan anda. Kepuasan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pasien datang ke puskesmas serta langsung merasakan pelayanan yang diterimanya, kepuasan pasien bisa didapatkan dari pengalaman sebelumnya.

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono dalam jurnal Meutia Dewi (2020) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah:

1. Kepuasan kehandalan

yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Kepuasan responsif

yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.

3. Kepuasan keyakinan

yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4. Kepuasan empati

yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi yang tinggi bagi pelanggan.

5. Kepuasan terwujud

yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pasien

Robbins (dalam Safitri, 2022) menyebutkan bahwa ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang karyawan, indikator tersebut diantaranya:

Menurut Hawkins dan Lonney) dikutip dalam Tjiptono (2020:101) atribut-atribut Pembentuk kepuasan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi Yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan Apa yang dijanjikan produsen, meliputi :

- a. Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
- b. Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
- c. Fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi

2. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di outlet-outlet dan Toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi :

- a. Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk Datang.
- b. Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan Perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada Teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan Ditindak, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang Ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang Ditawarkan karena memiliki peralatan medis yang lengkap
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa Yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya dalam suatu bidang tertentu, yang sering kali menjadi dasar atau referensi dan juga pertimbangan untuk penelitian baru. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian yang dilaksanakan, maka dicantumkan dari berbagai penelitian terdahulu yang bisa menjadi bahan pendukung dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Faridah Siti Lutfiana dan Freya Hermanya (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien (Studi Kasus UPTD Puskesmas Sadayana)	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas kepuasan pasien.

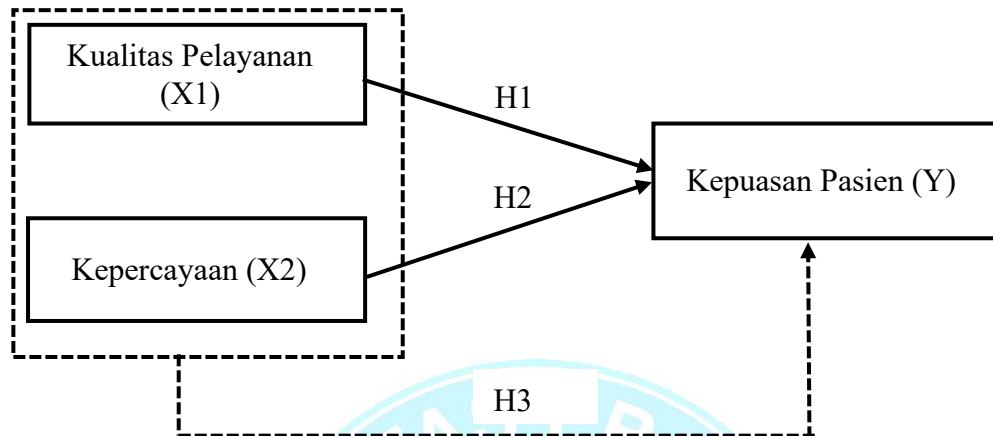
Dian Aisya (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan konsumen pada <i>THE HEALING TOUCH NAKAMURA THERAPY BLITAR</i>	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan kepercayaan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
Cindy Aisyah Syaparudin (2021)	Pengaruh Kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada klinik gigi K-24 Pagerwojo Lamongan)	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan kepercayaan, kualitas pelayanan, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
Lestari Purba, Edyanus Harman Halim, Aini Widiyari (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Dan Loyalitas Terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD Dr Doris Sylvanus Palangkaraya.	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Loyalitas dan Kepercayaan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
Suci Rahmidila (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada bagian rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal.	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal: 2025

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan kerangka yang digunakan untuk melihat keterkaitan atau hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Hartawan, dkk. (2021) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dengan memiliki kerangka pemikiran yang jelas, penulis dapat lebih mudah memahami konteks dan arah penelitian, serta memberikan dasar yang kuat untuk analisis data dan hasil. Pada penelitian ini variabel independen yaitu, fasilitas kerja dan etos kerja sedangkan variabel dependen yaitu, kinerja

pegawai. Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:



= Berpengaruh secara parsial



= Berpengaruh secara simultan

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah yang bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hoyyam & Taufik (2021) mengatakan bahwa dalam hipotesis terdapat beberapa komponen penting, yakni dugaan sementara, hubungan antar variabel dan uji kebenaran. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran, maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara Enim.

- H2 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.
- H3 : Diduga kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Metode merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan, dan penelitian adalah suatu proses pengumpulan informasi untuk meningkatkan dan memodifikasi penyelidikan, jadi metode penelitian yaitu suatu cara ilmiah yang dipakai dalam penyelidikan dan kegunaan tertentu. Purnia & Alawiyah (2020) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu proses atau cara yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam sebuah riset atau penelitian. Sedangkan menurut Tampubolon (2023: 3) metode penelitian adalah suatu cara atau disebut juga metode ilmiah untuk mengumpulkan informasi mengenai pokok kajian, dengan tujuan akhir untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi

Metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan angka dan statistik, baik dari pengumpulan data maupun penafsirannya. Wawuru (2023) menyebutkan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu yang pasti untuk menjawab hipotesis penelitian. Pada pelaksanaannya, metode riset ini fokus pada penggunaan angka, tabel, grafik, dan diagram untuk menampilkan hasil data atau informasi yang diperoleh.

3.1.2 Desain Penelitian

Bagi seorang peneliti desain penelitian bertujuan untuk menentukan dan menggunakan prosedur mengenai apa saja yang menjadi pedoman dalam melakukan suatu penelitian. Desain penelitian digunakan sebagai pedoman atau pegangan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan topik dan prosedur penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sina (2022) yang menyatakan bahwa desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Desain penelitian bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur bagi peneliti.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui hubungan antar variabel. Pendekatan kuantitatif ini akan digunakan penulis untuk mengukur pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi tempat Penelitian ini dilakukan di puskesmas di Jl. Raya Desa sugih waras kecamatan Rambang kabupaten muara Enim Sumatera Selatan 31173. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan dalam waktu 3 bulan dari awal Januari s/d Maret 2025 hingga data yang diperlukan sudah lengkap untuk digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini rencananya akan dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Maret 2025 hingga data yang diperlukan sudah lengkap untuk digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian, meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu (Amin, dkk. 2023). Populasi dapat berupa pasien yang di rawat inap di puskesmas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim yang berjumlah 60 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian yang mewakili populasi. Sebagaimana dijelaskan Rahim, dkk. (2021) bahwa sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representative dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah teknik non-probability sampling. Menurut Sugiyono (dalam Santina, dkk. 2021) teknik non-probability sampling merupakan pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik non-probability yang dipilih yaitu dengan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini

sejalan dengan pendapat yang diungkapkan Amini & Wirman (2021) yang menyatakan bahwa teknik pengambilan sampel jenuh yakni mengambil sampel dari seluruh populasinya dijadikan sampel semua tanpa mengurangi populasi.

Dengan populasi yang berjumlah 60 pasien rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim , maka penulis juga menggunakan sebanyak 60 orang pegawai aparatur sipil negara pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim tersebut sebagai sampel pada penelitian ini.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Penelitian

Sugiyono (dalam Dekamawati, dkk. 2023) mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau juga nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian yang digunakan penulis ada dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen, variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau mengalami perubahan akibat dari adanya variabel bebas. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

3.4.2 Operasional Variabel Penelitian

Pasaribu, ddk. (2022: 68) menjelaskan bahwa definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel informasi. Operasional variabel independen dan dependen dalam penelitian ini adalah hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara Enim yang dapat dilihat dalam tabel 3.1:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut Mulyapradana (2020) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas prima.	1. Kehandalan (<i>Reability</i>)	1-2
		2. Daya tanggap (<i>Responsivitas</i>)	3-4
		3. Garansi (<i>Warranty</i>)	5-6
		4. Empati (<i>Empathy</i>)	7-8
		5. Nyata (<i>Real</i>)	9-10
Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Pertanyaan
Kepercayaan (X2)	Menurut Kotler dan Keller (2020:219) Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, bergantung pada jumlah faktor antara pribadi dan antara organisasi, seperti kompetensi, integrasi, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan.	1. Kemampuan (<i>Ability</i>)	1-2
		2. Kebaikan Hati (<i>Benervalonce</i>)	3-4
		3. Kejujuran	5-6
		4. Integritas (<i>Integrety</i>)	7-8
Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Pertanyaan
Kepuasan pasien (Y)	Menurut Tjiptono (2020:145) kepuasan pasien adalah suatu pelayanan yang dinilai dapat memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pasien.	1. Keandalan dalam memperoleh	1-2
		2. Ketersediaan untuk merekomendasi	3-4
			5-6
			7-8
			9-10

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal: 2025

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, maka ada dua jenis data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Hermawan, dkk. (2022) menyatakan bahwa data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang perhitungannya menggunakan berbagai rumus-rumus statistik. Data kuantitatif biasanya berupa informasi ataupun penjelasan yang dituangkan dalam bentuk angka, seperti data jumlah pegawai, usia pegawai dan data lainnya.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif dapat diartikan sebagai data yang mendeskripsikan atau menggambarkan sesuatu yang dapat diamati dan dicatat (Suprihartini, dkk. 2023). Data kualitatif tidak berbentuk angka tetapi berbentuk kata atau kalimat yang dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi, analisis dokumen atau observasi yang dituangkan dalam catatan lapangan. Misalnya tentang gambaran umum instansi, sejarah instansi, visi dan misi, dan data-data lain yang dapat digunakan untuk melengkapi penelitian.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah informasi yang diperoleh oleh penulis untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian dan pengambilan keputusan. Sumber data yang digunakan penulis ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Wardiyanta (dalam Sari, dkk. 2021) data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu data informasi langsung dari narasumber bukan dari pihak lain atau pihak ketiga. Sumber data primer bisa diperoleh langsung dari hasil observasi atau pengamatan, wawancara atau tanya jawab kepada responden, dan data dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga atau pihak lain, Wardiyanta (dalam Sari, dkk. 2021). Peneliti dapat menemukan sumber data ini melalui sumber data lain yang juga berkaitan dengan data yang dicari. Data sekunder dapat diperoleh dari internet, laporan penelitian relevan, buku, dan dokumen dari objek yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk keperluan penelitian dapat menggunakan sumber data primer maupun data sekunder. Teknik pengambilan data harus tepat dan sesuai dengan metode agar data yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis menggunakan empat teknik atau cara pengumpulan data, yaitu dengan melakukan observasi (pengamatan), wawancara (interview), menggunakan kuisisioner (angket) dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung pada objek penelitian. Misalnya sebelum mengambil judul penulis melakukan observasi terlebih dahulu terkait objek yang akan diteliti.

2. Wawancara

Trivaika, dkk. (2022) menyebutkan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber atau sumber data.

3. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang kemudian diberikan kepada responden. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (dalam Prawiyogi, 2021) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan tersebut bersifat tertutup dan diukur dengan skala yang intervalnya 1-5, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

4. Dokumentasi

Menurut Saman, dkk. (2022) dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap dokumen-dokumen yang ada, berupa daftar hadir pegawai, struktur organisasi dan lainnya.

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut pendapat Muliadi & Setyawan (2023) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun situasi sosial yang diamati. Contoh instrumen penelitian yaitu tes, kuesioner, pedoman wawancara dan observasi yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen yang rencananya akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian nantinya adalah kuesioner (angket). Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk menuliskan pendapatnya melainkan responden langsung memilih jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan kondisi yang dialami oleh responden tersebut.

Jawaban atas kuesioner yang disebarkan kepada seluruh responden ini diukur menggunakan skala pengukuran, yaitu skala likert. Hanafiah, dkk. (2020) menyebutkan bahwa skala likert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. skala likert ini, juga membuat responden diminta untuk melengkapi kuisisioner yang mengharuskan mereka menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Untuk keperluan nilai setiap jawaban dapat ditentukan dengan skala pengukuran skor sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (dalam, Satria & Imam, 2024) berikut:

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono, 2020

3.7.1 Uji Validitas

Sanaky (2021) menyatakan bahwa uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian, menggunakan apa isi sebenarnya yang diukur. Salah satu uji validitas yang dapat digunakan yaitu korelasi pearson product-moment (pearson) dengan menggunakan metode *corrected item* dan alat bantu perhitungan dalam penelitian ini aplikasi software yang berupa program SPSS (Statistical Package for Social Science). Sebuah pernyataan dinyatakan validitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dikatakan tidak valid. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila memiliki kesamaan antara data yang didapat dengan data yang sesungguhnya pada objek yang diteliti.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Prambudi & Imamtoro (2021: 690) mengemukakan bahwa uji reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji apakah suatu item atau instrumen merupakan indikator dari variabel. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan atau uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. Dalam mengukur uji reliabilitas menggunakan uji statistik yang disediakan SPSS yang berupa Cronbach Alpha. Ketentuan terhadap pengujian tersebut apabila Alpha yang didapat berada di atas nilai $> 0,60$ maka dapat

dikatakan realibel. Begitu juga sebaliknya apabila alpha yang didapat berada di bawah nilai < 0.60 maka dapat dikatakan tidak realibel yang dimana perhitungannya dapat menggunakan komputer dengan program SPSS.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data adalah aktivitas setelah mengumpulkan data dari seluruh responden maupun sumber data lainnya kemudian memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain. Santika & Suastika (dalam Wahyuni, dkk. 2022) menerangkan bahwa analisis deskriptif kuantitatif merupakan cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh suatu kesimpulan umum. Teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menguji dan mengukur hipotesis berdasarkan perhitungan matematika dan statistik.

3.8.1 Uji Asumsi Klasik

Moha, dkk. (2023) menjelaskan bahwa uji asumsi klasik adalah uji untuk mengetahui apakah model memenuhi asumsi atau tidak pada model regresi linear berganda. Dalam uji asumsi klasik ini terdapat tiga uji yang akan dilakukan, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedestisitas.

3.8.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ialah suatu prosedur statistik untuk menguji suatu data atau sampel yang berasal dari populasi apakah terdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik distribusi, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.8.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna. Untuk kriteria pengujiannya, yaitu jika nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 , maka model terbebas dari multikolinearitas, apabila $VIF > 10$ maka terdapat multikorelasi data.

3.8.1.3 Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedestisitas merupakan uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Persyaratan dalam pengujian uji heteroskedastitas tersebut yaitu:

1. Apabila terdapat pola tertentu dimana titik-titik tersebut membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit) menunjukkan bahwa telah terjadi heteroskedastistas.
2. Apabila tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastistas.

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Sinaga, dkk. (2022) menyatakan bahwa regresi linear berganda merupakan satu cara prediksi yang menggunakan garis lurus untuk menggambarkan hubungan diantara dua variabel atau lebih. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan pasien (Y).

Persaman regresi berganda linear dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Pasien
- X1 : Kualitas Pelayanan
- X2 : Kepercayaan
- a : Konstanta
- b1-b2 : Koefisien regresi variabel bebas X1 dan X2
- e : standart error (tingkat kesalahan)

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Hasil pengujian terhadap hipotesis dapat menyatkan

apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis yang digunakan yaitu, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji determinasi (R^2).

3.9.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Wardani & Permatasari, (2022) menjelaskan bahwa uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 dan X_2) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Uji-t tersebut dilakukan guna menguji signifikansi pengaruh konstanta masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Terhitung kemudian dibandingkan dengan tabel dengan tingkat kesalahan 5% menggunakan uji 2 arah serta derajat kebebasan dengan ukuran $n-2$. Kriteria uji-t dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga akan berpengaruh secara signifikan.
2. Sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga hal ini tidak berpengaruh secara signifikan.

3.9.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Tahitu, dkk. (2024) uji simultan yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengujian menggunakan taraf signifikan 0,05.

Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model penelitian memadai digunakan. Sedangkan apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model penelitian tidak memadai untuk digunakan. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima, H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. H_0 ditolak, H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (dalam Maidarti, dkk. 2022) menyatakan bahwa koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Koefisien determinasi yaitu 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi kecil artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya variabel independen menyediakan hampir seluruh laporan yang diperlukan guna memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian

Puskesmas Desa Sugih Waras merupakan satu-satunya puskesmas yang ada di kecamatan Rambang kabupaten muara enim. Pada tahun 2008 warga di desa sugih waras menghibahkan sebidang tanah di wilayah desa sugih waras untuk pendirian puskesmas, untuk pembangunan gedung dan bangunan Puskesmas desa sugih waras kecamatan Rambang. Puskesmas Sugih Waras Beralamat di Jl. Raya Desa sugih waras kecamatan Rambang kabupaten muara Enim Sumatera Selatan 31173.

Seiring dengan perkembangan dan tingkat kesiapannya baik secara tenaga kerja, peralatan medis, obat-obatan, dan pelaksanaan program lainnya kepada masyarakat, maka terhitung mulai 2 Januari 2014 Puskesmas sugih waras secara resmi memulai langkah barunya sebagai puskesmas mandiri dan salah satu tempat pelayanan kesehatan di kecamatan Rambang. Puskesmas sugih waras ini membawahi 13 wilayah kerja, yaitu Desa Sugih Waras, Desa Sugih Waras Barat, Desa Sumber Rahayu, Desa Marga Mulya, Desa Pagar Agung, Desa Kencana Mulia, Desa Tanjung Raya, Desa Tanjung Dalam, Desa Air Keruh, Desa Sukarami, Desa Sugihan, Desa Baru Rambang, Desa Negeri Agung.

4.1.2 Tinjauan Umum/Analisis Kondisi Geografi dan Sosial Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

4.1.2.1 Geografi

Wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras terdiri dari 13 Desa, yaitu Desa Sugih Waras, Desa Sugih Waras barat, desa Sumber Rahayu, desa Marga Mulya, desa Kencana Mulia, desa Pagar Agung, desa Tanjung Raya, desa Tanjung Dalam, desa Air Keruh, Desa Sukarami, desa Sugihan, desa Baru Rambang, desa Negeri agung. Luas wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras adalah 380,29 km . batas-batas wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan kota Prabumulih
2. Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Rambang Lubai kabupaten muara enim .
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Rambang Dangku kabupaten muara enim.
4. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Karya Mulya Kota Prabumulih

4.1.2.2 Tapografi

Ditinjau dari tapografi wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras sebagian besar keadaan jalannya dari Aspal atau cor pada ketinggian antara 25-100 meter dari permukaan laut. Seperti pada umumnya daerah di Indonesia, wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras terdapat dua musim, yaitu musim penghujan dan musim kemarau.

4.1.2.3 Data Demografi

Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras Tahun 2024 sebesar 28,719 jiwa dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 14,620 jiwa dan perempuan sebanyak 14,099 jiwa. sedangkan jumlah kepala keluarga sebesar 2.526 kepala keluarga. Wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras kabupaten muara Enim meliputi 13 desa, yaitu Desa Sugih Waras, Desa Marga Mulya, Desa Sumber Rahayu, Desa Sugih Waras Barat, Desa Kencana Mulia, Desa Pagar Agung, Desa Tanjung Raya, Desa Tanjung Dalam, Desa Sukarami, Desa Air Keruh, Desa Sugihan, Desa Baru Rambang, Desa Negeri Agung.

4.1.2.4 Sosial Budaya

1. Pendidikan

Sarana pendidikan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Desa Sugih Waras sebagai berikut:

1. Paud/TK : 17
2. SD Negeri : 19
3. MI. : 3
4. SMP. : 5
5. MTS. : 2
6. SMAN : 1
7. MA. : 2

2. Sarana Ibadah

Sebagian besar penduduk diwilayah kerja Puskesmas Gunung Kemala beragama islam, sarana ibadah berupa masjid berjumlah 21 masjid.

3. Mata Pencarian

Mayoritas penduduk di wilayah kerja Puskesmas desa sugih waras adalah petani karet, dan mata pencarian lain seperti, aparat sipil negara, pedagang, karyawan swasta, buruh, TNI/POLRI dan lainnya.

4.1.3 Visi Dan Misi Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim

1. Visi

“Menuju kecamatan Rambang yang sehat, mandiri secara adil dan merata”.

2. Misi

Untuk mencapai visi tersebut agar tujuan puskesmas dapat tercapai, maka ada beberapa misi yang dilakukan Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, yaitu:

1. Meningkatkan SDM Dan Sarana dan prasarana.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan merata
3. Meningkatkan kerjasama lintas program dan lintas sektor.
4. Melaksanakan manajemen puskesmas yang baik dan berkesinambungan.
5. Mendorong kemandirian masyarakat untuk ber-PHBS.

4.1.4 Sarana dan Prasana Kesehatan

Untuk perluasan jangkauan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas Desa Sugih Waras ditunjang dengan unit-unit pelayanan kesehatan yaitu, puskesmas pembantu, pos kesehatan kelurahan (poskekel), pos kesehatan

desa (poskesdes) dan puskesmas keliling (ambulans) dapat di lihat pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1
Data Dasar Sarana Puskesmas Desa Sugih Waras Tahun 2025

No	Kelurahan/Desa	Puskesmas	Pustu	Poskesdes	Poskeskel
1.	Marga mulya	0	0	1	0
2.	Sumber Rahayu	0	1	1	0
3.	Sugih Waras	1	1	1	0
4.	Sugih Waras Barat	1	1	0	0
5.	Pagar Agung	0	0	0	0
6.	Tanjung Raya	0	0	0	0
7.	Kencana Mulia	0	0	0	0
8.	Tanjung Dalam	0	0	0	0
9.	Sukarami	0	0	0	0
10.	Air Keruh	0	0	0	0
11.	Sugihan	0	0	1	0
12.	Baru Rambang	0	0	0	0
13.	Negeri Agung	0	0	0	0
Jumlah		2	3	3	0

Sumber: Data Puskesmas Desa Sugih Waras 2025

Puskesmas Sugih Waras memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat diwilayah kerjanya dan masyarakat diperbatasan wilayah kerja. Berdasarkan Kepmenkes No. 128/MENKES/SK/11/2004 tentang upaya kerja puskesmas adalah sebagai berikut:

1. Upaya kesehatan Masyarakat esensial
 1. Upaya promosi kesehatan
 2. Upaya kesehatan lingkungan
 3. Upaya KIA/KB
 4. Upaya Gizi
 5. Upaya PTM
 6. Upaya UKS

7. P2PM

2. Upaya Kesehatan Pengembangan

1. Upaya Kesehatan jiwa
2. Upaya perawatan gigi masyarakat (UKGS)
3. Upaya kesehatan tradisional komplementer
4. Upaya kesehatan olahraga
5. Upaya kesehatan mata
6. Upaya kesehatan telinga, hidung dan tenggorokan
7. Upaya kesehatan lansia
8. Upaya kesehatan kerja

3. Usaha Kesehatan Perorangan

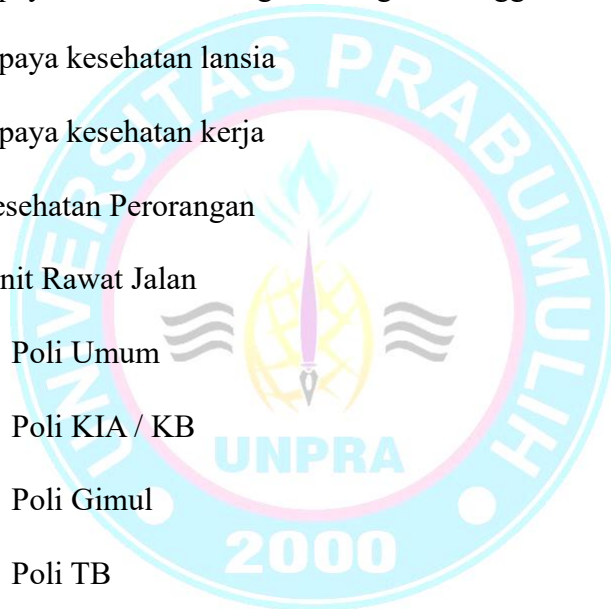
1. Unit Rawat Jalan

1. Poli Umum
2. Poli KIA / KB
3. Poli Gimul
4. Poli TB
5. Poli MTBS
6. Poli Lansia

2. Unit Rawat Inap

3. Unit Gawat Darurat

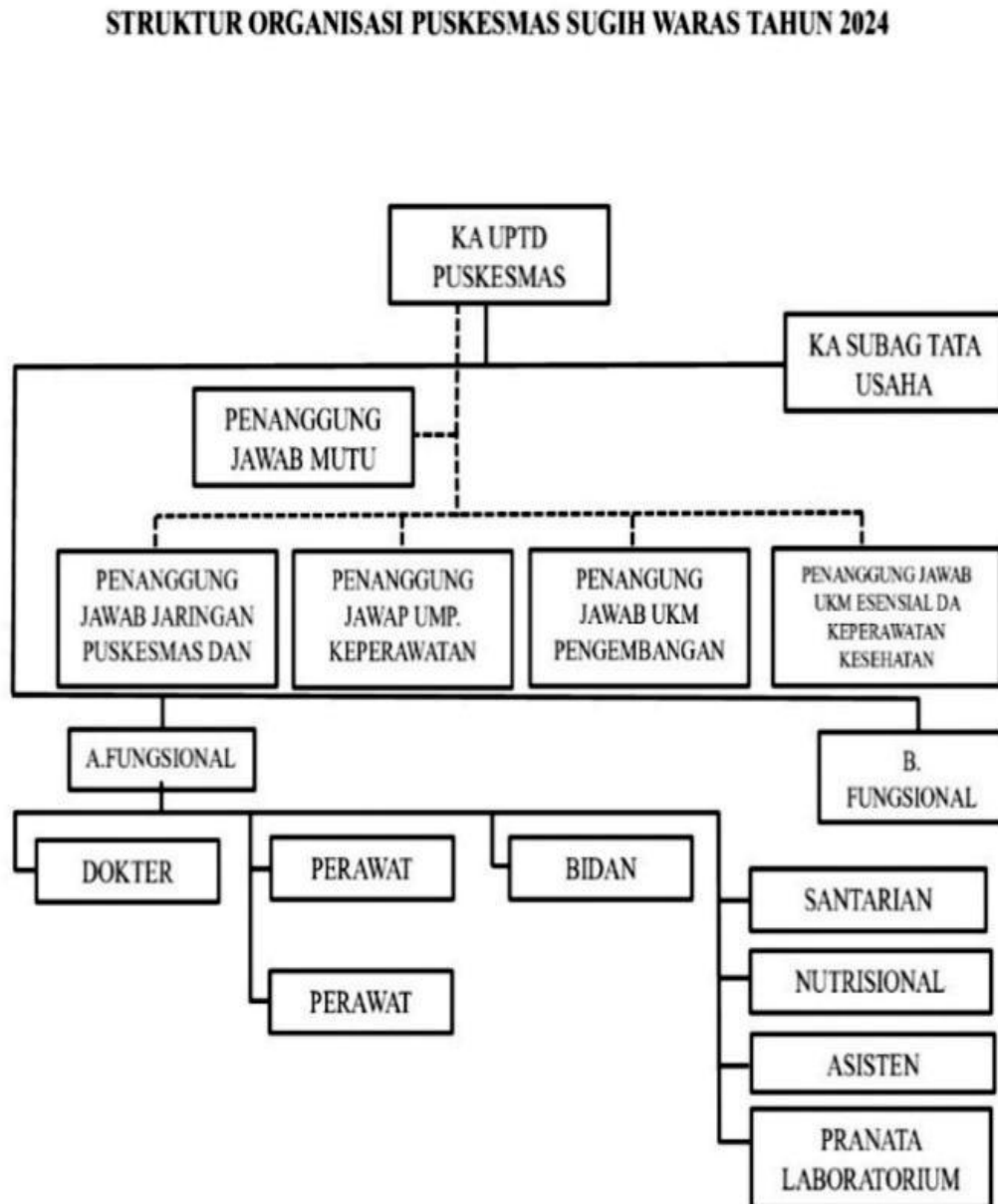
1. Gawat Darurat Umum
2. Poned



4.5 Struktur Organisasi

Penjelasan dan Penerapan struktur organisasi ini dapat dilihat pada gambar 4.1

Sebagai Berikut



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dapat dilakukan penyebaran kuisisioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian kuisisioner. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebanyak 60 responden, yaitu seluruh Pasien yang rawat inap di Puskesmas Desa Sugih Waras. Semua responden yang berjumlah 60 tersebut mendapatkan kuisisioner, dan semua kuisisioner telah dikembalikan selanjutnya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan deskripsi karakteristik responden, sebagai berikut:

4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	15	17.4 %
2	Perempuan	45	82.6%
	Jumlah	60	100%

Sumber: Data diolah 2025

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang dengan persentase 17,4%, dan responden

perempuan sebanyak 45 orang dengan persentase 82,6%. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dibanding laki-laki.

4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada Puskesmas Gunung

Kemala Kota Prabumulih dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	19-24	1	2,3%
2	25-29	4	9,1%
3	30-34	26	34,1%
4	>35	30	54,5%
	Jumlah	60	100%

Sumber : Data diolah 2025

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa usia responden yang pada penelitian ini meliputi responden dengan usia 19 – 24 tahun sebanyak 1 orang dengan tingkat persentase 2.3%, responden dengan usia 25 – 29 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 9,1%, responden dengan usia 30 – 34 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 34,1%, responden dengan usia >35 tahun sebanyak 30 orang dengan tingkat persentase 54,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang merupakan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim. paling banyak, yaitu yang berusia >35 tahun dengan jumlah 30 orang.

4.2.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui reaksi Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim. Analisis pada distribusi jawaban merupakan bagian dari analisis deskriptif, dimana terdapat informasi dari data responden yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner untuk setiap variabel dan deskripsi data dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean). Menurut sugiyono (2020) analisis ini dilakukan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menentukan nilai besarnya kelas yakni sebagai berikut:

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Kategori:

1. $1,0 - 1,80$ = sangat rendah/sangat buruk
2. $1,81 - 2,60$ = rendah/buruk
3. $2,61 - 3,40$ = sedang/cukup
4. $3,41 - 4,20$ = baik/tinggi
5. $4,21 - 5,00$ = sangat baik/sangat tinggi

4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X1)

Untuk mengetahui penilaian 60 responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang merupakan variabel terikat, maka diberikan 10 pertanyaan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Tanggapan dari responden mengenai Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (n=60)

No.	X1	Frekuensi										Total		X̄1
		SS(5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)				
1	P1	19	95	28	112	13	39	0	0	0	0	60	246	4,10
2	P2	20	100	30	120	9	27	1	2	0	0	60	249	4,15
3	P3	22	110	25	100	11	33	2	4	0	0	60	247	4,12
4	P4	20	100	25	100	14	42	1	2	0	0	60	244	4,07
5	P5	28	140	19	76	13	39	0	0	0	0	60	255	4,25
6	P6	22	110	29	116	8	24	1	2	0	0	60	252	4,20
7	P7	35	175	14	56	11	33	0	0	0	0	60	264	4,40
8	P8	15	75	26	104	19	57	0	0	0	0	60	236	3,93
9	P9	27	135	20	80	12	36	1	2	0	0	60	253	4,22
10	P10	18	90	35	140	6	18	0	0	1	1	60	249	4,15
Σ Nilai Rata-Rata														4,16

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap fasilitas kerja memiliki total nilai rata-rata sebesar 4,16 dari 10 item pertanyaan. Hal ini berarti kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim memiliki nilai yang baik. Tanggapan responden dengan nilai tertinggi 4,40, yaitu pertanyaan nomor 7 dan tanggapan responden dengan nilai terendah 3,93, yaitu pertanyaan nomor 8.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan

Untuk mengetahui penilaian dari 60 Responden terhadap variabel Kepercayaan (X2) yang merupakan salah satu variabel bebas, maka diberikan 10 butir pertanyaan yang berkaitan dengan Kepercayaan. Tanggapan responden terhadap Kepercayaan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (n=60)

No.	X2	Frekuensi										Total		X̄2
		SS(5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)				
1	P1	20	100	27	108	12	36	0	0	1	1	60	245	4,08
2	P2	25	125	22	88	13	39	0	0	0	0	60	252	4,20
3	P3	25	125	26	104	9	27	0	0	0	0	60	256	4,27
4	P4	28	140	19	76	12	36	1	2	0	0	60	254	4,23
5	P5	25	125	27	108	8	24	0	0	0	0	60	257	4,28
6	P6	20	100	27	108	12	36	1	2	0	0	60	246	4,10
7	P7	12	60	27	108	17	51	4	8	0	0	60	227	3,78
8	P8	20	100	23	92	12	36	5	10	0	0	60	238	3,97
9	P9	24	120	21	84	10	30	3	6	2	2	60	242	4,03
10	P10	18	90	28	112	14	42	0	0	0	0	60	244	4,07
Nilai Rata-Rata														4,11

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap Kepercayaan memiliki total nilai rata-rata sebesar 4,11 dari 10 item pertanyaan. Hal ini berarti kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim memiliki nilai yang baik. Tanggapan responden dengan nilai tertinggi 4,28, yaitu pertanyaan nomor 5 dan tanggapan responden dengan nilai terendah 3,78, yaitu pertanyaan nomor 7.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (Y)

Untuk mengetahui penilaian dari 60 responden terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) yang merupakan variabel terikat, maka diberikan 10 butir pertanyaan yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien, dimana tanggapan dari responden Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (n=60)

No.	X1	Frekuensi										Total		Ȳ
		SS (5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)				
1	P1	23	115	27	108	10	30	0	0	0	0	60	253	4,22
2	P2	24	120	25	100	11	33	0	0	0	0	60	253	4,22
3	P3	28	140	23	92	8	24	1	2	0	0	60	258	4,30
4	P4	17	85	34	136	9	27	0	0	0	0	60	248	4,13
5	P5	21	105	31	124	8	24	0	0	0	0	60	253	4,22
6	P6	28	140	23	92	9	27	0	0	0	0	60	259	4,32
7	P7	16	80	36	144	8	24	0	0	0	0	60	248	4,13
8	P8	19	95	24	96	16	48	1	2	0	0	60	241	4,02
9	P9	18	90	32	128	9	27	1	2	0	0	60	247	4,12
10	P10	23	115	32	128	5	15	0	0	0	0	60	258	4,30
Nilai Rata-Rata														4,19

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap kinerja pegawai memiliki total nilai rata-rata sebesar 4,14 dari 10 item pertanyaan. Hal ini berarti kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim memiliki nilai yang baik. Tanggapan responden dengan nilai tertinggi 4,32, yaitu pertanyaan nomor 6 dan tanggapan responden dengan nilai terendah 4,02, yaitu pertanyaan nomor 8.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid
3. Uji validitas yang dilakukan menggunakan tingkat signifikan 5%.

Pada tahap pengambilan data, kuisioner berisikan 30 pertanyaan yang menyangkut variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dan juga variabel terikat, yaitu Kepuasan Pasien. Adapun hasil analisis uji validitas selengkapnya dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,639	0,254	Valid
	2	0,646		Valid
	3	0,718		Valid
	4	0,744		Valid
	5	0,760		Valid
	6	0,675		Valid
	7	0,700		Valid
	8	0,655		Valid
	9	0,696		Valid
	10	0,413		Valid
Kepercayaan (X2)	1	0,667	0,254	Valid
	2	0,522		Valid
	3	0,620		Valid
	4	0,657		Valid
	5	0,592		Valid
	6	0,597		Valid
	7	0,610		Valid
	8	0,639		Valid
	9	0,525		Valid
	10	0,492		Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	0,631	0,254	Valid
	2	0,731		Valid
	3	0,550		Valid
	4	0,658		Valid
	5	0,654		Valid
	6	0,544		Valid
	7	0,649		Valid
	8	0,671		Valid
	9	0,603		Valid
	10	0,581		Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa semua rhitung pada 30 pertanyaan yang didapat melalui uji validitas menggunakan SPSS versi 26 nilainya lebih besar dari

rtabel. Sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dengan nilai korelasi di atas 0,254.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu ukuran atau alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dinilai memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut dapat diandalkan dan dinilai pengukurannya tidak berubah-ubah (konsisten). Pada uji reliabilitas kali ini, penulis menggunakan persamaan *Cronboach Alpha* dengan bantuan perhitungannya menggunakan aplikasi komputer SPSS versi 26. Dalam uji reliabilitas dikatakan:

1. Apabila hasil koefisien alpha $> 0,60$ maka kuisioner tersebut reliabel
2. Apabila hasil koefisien alpha $< 0,60$ maka kuisioner tersebut tidak reliabel

Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan dalam tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
X1	0, 861	0, 60	Reliabel
X2	0, 789	0, 60	Reliabel
Y	0, 827	0, 60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronboach Alpha* variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0, 861, variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,789 dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,827. Hal ini menunjukkan bahwa

seluruh butir pernyataan dari setiap variabel > 0.60 dan dapat dikatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat penelitian.

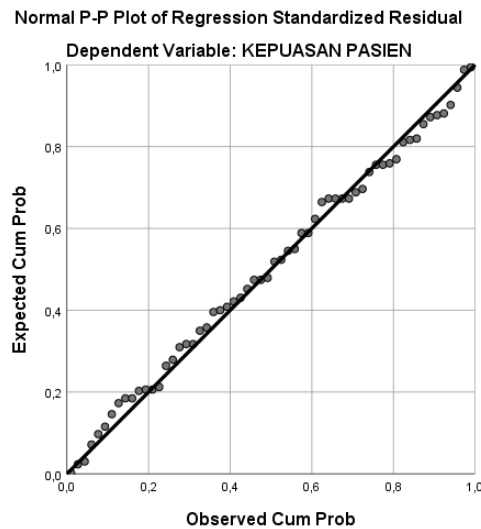
4.3.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian untuk memenuhi persyaratan dan memperoleh penafsiran terbaik. Adapun uji yang dilakukan dalam uji asumsi klasik penelitian ini, yaitu uji normalitas, uji multikoloneritas dan uji heteroskedastisitas.

4.3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ialah suatu prosedur statistik untuk menguji suatu data atau sampel yang berasal dari populasi apakah terdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik distribusi, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti diagonal maka model regresi memenuhi normalitas
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.



Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas

Sumber: data yang di olah, 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan gambar 4.2 grafik P-Plot di atas mendeskripsikan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya. Terlihat bahwa data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada variabel penelitian semuanya terdistribusi normal.

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menemukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka model terbebas dari multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,119	3,258		2,799	,007		
	KUALITAS PELAYANAN	,500	,080	,583	6,224	,000	,694	1,441
	KEPERCAYAAN	,294	,085	,322	3,437	,001	,694	1,441
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN								

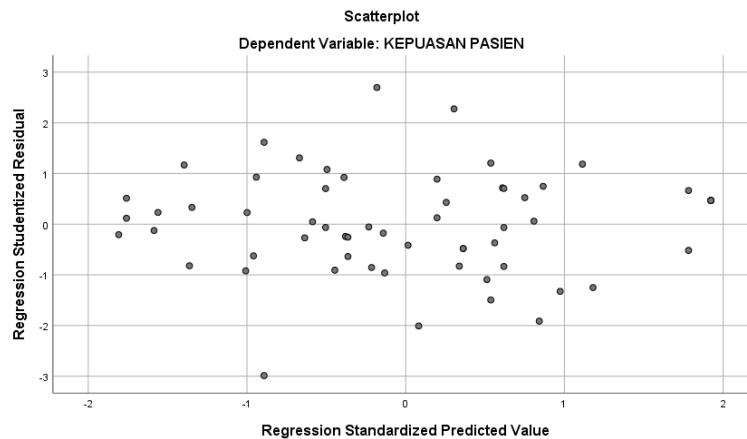
Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,441 dengan nilai *tolerance* 0,694 dan nilai VIF untuk kepercayaan (X2) sebesar 1,441 dengan nilai *tolerance* 0,694. Dari semua variabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari multikolinearitas dan layak digunakan.

4.3.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain. Dasar analisisnya yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: data yang di olah, 2025 (SPSS 26)

Dari gambar 4.3 di atas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola atau alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi klasik tentang heteroskedastisitas dalam model ini terpenuhi, yaitu terbebas dari heteroskedastisitas.

4.4 Metode Analisis Data

4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y). Model regresi disini memasukkan dua variabel indenpenden, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan program

SPSS versi 26 yang dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,119	3,258		2,799	,007		
	KUALITAS PELAYANAN	,500	,080	,583	6,224	,000	,694	1,441
	KEPERCAYAAN	,294	,085	,322	3,437	,001	,694	1,441
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN								

Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Dari tabel 4.10 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda yang diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 9,119 artinya apabila nilai fasilitas kerja dan etos kerja adalah nol (0) maka Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim nilainya sebesar 9,119.
2. Koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,500 (nilainya positif). Artinya terjadi hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien, yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan (independen) akan meningkatkan variabel kepuasan pasien (dependen) sebesar 0,500
3. Koefisien regresi pada Variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,294 (nilainya positif). Artinya terjadi hubungan yang positif antara Kepercayaan dan kepuasan pasien, yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel kepercayaan (independen) akan meningkatkan kepuasan pasien (dependen) sebesar 0,294.

4.4.2 Hasil Uji t (Regresi Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11 Hasil

Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,119	3,258		2,799	,007		
	KUALITAS PELAYANAN	,500	,080	,583	6,224	,000	,694	1,441
	KEPERCAYAAN	,294	,085	,322	3,437	,001	,694	1,441
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN								

Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu pengujian bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan, diketahui untuk lebih rinci mengenai hasil uji t adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial terhadap

Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,224 > 2,001$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara Enim maka dapat dikatakan hipotesis (H1) diterima.

2. Pengaruh variabel kepercayaan (X1) secara parsial terhadap kepuasan

pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa variabel kepercayaan (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,347 > 2,001$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim, maka dapat dikatakan hipotesis (H2) diterima.

4.4.3 Hasil Uji F (Regresi Simultan)

Uji F adalah uji statistik yang menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Dasar pengambilan keputusan pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. H_0 ditolak, H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $<$ dari tingkat signifikan ($Sig < 0,05$), artinya semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. H_0 diterima, H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $>$ dari tingkat signifikan ($Sig > 0,05$), artinya semua variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Hasil uji F yang diperoleh dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	748,779	2	374,390	53,464	,000 ^b
	Residual	399,154	57	7,003		
	Total	1147,933	59			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN						
b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN						

Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas maka dapat dikatakan berpengaruh apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sebaliknya tidak terdapat pengaruh jika $F_{hitung} < F_{tabel}$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $53,464 > 4,01$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersamasama (simultan) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim (H3 diterima).

4.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan

model (variabel independen) dalam mempengaruhi variasi variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol dan satu, terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.13
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808 ^a	,652	,640	2,64626
a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN				

Sumber : Data primer yang diolah 2025 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.13 hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diketahui memiliki nilai sebesar 0,640 . Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel kual pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim sebesar 64% sedangkan sisanya 36% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya pengaruh lokasi dan pelayanan.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi X1 (kualitas pelayanan) sebesar 0,228 satuan artinya apabila variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,228. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh

secara parsial dengan variabel kepuasan pasien (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,464 > 2,018$ dengan nilai signifikan sebesar $0,018 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.

2. Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi X2 (kepercayaan) sebesar 0,545 artinya apabila variabel etos kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan meningkat sebesar 0,545. Variabel kepercayaan (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,587 > 2,018$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

Berdasarkan hasil uji F variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepercayaan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $37,439 > 4,08$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya secara simultan terdapat pengaruh positif dan

signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim. Berdasarkan hasil uji determinasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap variabel kepuasan pasien rawat inap di puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim adalah sebesar 62,9% sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap, serta objek dalam penelitian ini adalah Puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim dengan responden sebanyak 60 orang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Inap pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, dimana nilainya dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,464 > 2,018$ dengan nilai signifikan $0,018 < 0,05$.
2. Kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien (Y) Rawat Inap pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, dimana nilainya dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,587 > 2,018$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Kualitas Pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) Rawat Inap pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, dimana nilainya dapat dilihat dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $37,439 > 4,08$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk mendukung kualitas pelayanan agar lebih efektif dan efisien hal yang dapat dilakukan Puskesmas sugih waras adalah dengan melakukan upaya meningkatkan kepuasan pasien, baik perbaikan kualitas pelayanan yang sudah tersedia maupun penambahkannya pelayanan yang lebih efektif. Peningkatan kualitas pelayanan dapat membantu pasien dalam melakukan perawatan di puskesmas.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kepercayaan juga menjadi salah satu faktor yang cukup penting. Untuk meningkatkan kepercayaan di Puskesmas Gunung desa sugih waras kabupaten muara enim, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan dan menanamkan rasa kejujuran, ketekunan serta tanggung jawab dalam diri perawat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan menciptakan semangat yang lebih tinggi untuk pasien rawat inap di Puskesmas desa sugih waras kabupaten muara enim.
3. Penelitian ini tentunya masih memiliki kekurangan, untuk itu bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas penelitian lebih lanjut khususnya yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan cara menambah objek penelitian maupun variabel lain, sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih bervariasi dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan UD Aldi Di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan. *Jurnal Bisnis mahasiswa*. 24(1): 1-7.
- Abdul Wahab and Junaedi (2021). Sampling Dalam Penelitian Kesehatan: *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan*, 4 (1), pp. 38-45.
- Abi Melin Montaria, Ery Baskoro (2021). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Pnline Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Gubuk Tiwul. *Jurnal Manajemen Diversivikasi* Vol 1. No. 3 (2021).
- Anjayati,S (2021). Review Artikel : *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan Metode Serviquial*. *Nursing Care And Healdh Technology Journal (NCHAT)*,1 (1), 31-38 Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan darat (PENERBAD) di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Pogress*, 12(1): 13-25.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariat (edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, C. (2020). Uji Asumsi Klasik . In C. Gunawan,
- Hartawan, A., Nisa, Matra, U. & Heryarti. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Kemampuan Terhadap Kepuasan Pegawai Dinas Kesehatan.
- Hawkins dan Lonney, (2020: 101), Indikator-indikator kepuasan pasien, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, andi.
- Hermawan, E. dkk. (2022). Buku Ajar Penelitian Kuantitatif. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Hermawan. (2021). *Pengaruh Penilaian Prestasi pelayanan dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Honorer Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang*.
- Hermayanti, Damaris, Y., Koli. & Dima, E. Y. (2024). Pengaruh Kepercayaan Pengembangan Karir dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10 (12): 949-962.
- Hoyyam, J. & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2): 96-102
- Ismanto, H., & Pebruary, S. (2021). Aplikasi SPSS dan Eviews Dalam Analisis Data Penelitian. Sleman: Deepublish.

- Jufrizen, & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas dan kepercayaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1): 35-54.
- Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Manivestasi*, 3(2): 146-155.
- Kadek Rasta Ananda, dkk (2022). Pengaruh kualitas pelayanan Dan Kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat Pada LPD Se-Kecamatan Tabanan. *Jurnal Emas*. 3 (9).
- Kotler P & Keller, K.L. (2020). Marketing Managemen (15th ed.). Pearson Prttice Hall. Likuiditas Terhadap Propitabilitas Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional Periode 2018-2022. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14): 553-562. Lumajang: <http://repository.itbwigalumajang.ac.id/1253/>
- Maidarti, T., Azizah, M., Wibowo, E. & Nuswandari, I. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Saraka Mandiri semesta Bogor. *Jurnal Manajemen*, 16(1): 127-145.
- Maryadi, Y. & Misraina, Y. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai SMP Negeri 2 Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1): 545-558.
- Megawati & Ampauleng. (2020). Pengaruh Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pengadaian (Perseoro) Cabang Pembantu Suguminasa. *Jurnal Mirai Management*, 5(2): 321-243.
- Moha, N. A., Mokodompit, W. S. & Anu, Z. S. (2023). Analisis Pengaruh Mowen dkk (2018). Perilaku Konsumen diahli Bahasakan oleh Dewi Kartika Yahya Jakarta : Erlangga.
- Muliadi, D. & Setyawan, J. (2023). Pengaruh Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Kegiatan Pelaku UMKm (Studi Kasus Pada Kegiatan Pelaku UMKM di Kabupaten Bogor-Jawa Barat). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*,
- Mulyapradana dkk (2020). Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal*. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. Vol 3 No 1 (1), Hal 26-38.
- Mustofa, A. S. (2022). Penga, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Guru di MTsN 1 Kediri. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 1(4): 136-152.
- Nalom dan Siagian (2021). Statistik dasar dan Konseptualisasi Aplikasi, CV. Kultura Digital Media Surakarta.

- Nur Alzajihan Moha, dkk (2023). Analisis Pengaruh Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Bank: Jurnal Manajemen Penasaran. Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Pasaribu, B. S. dkk. (2022). *Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang, Banten: Media Edu Pustaka. *Physical Education*, 1(1): 10-17.
- Prambudi, J. & Imamtoro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap kepuasan konsumen.
- Pratomo, C. & Gumantan, A. (2020). Hubungan Panjang Tungkai dan Power Otot Tungkai Dengan Kemampuan Tendangan Penalti. *Journal Of*
- Prawiyogi, A. G. dkk. (2021). Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1): 446-452. Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1(3): 687-704.
- Purnia, D. S. & Alawiyah, T. (2020). *Metode Penelitian Strategi Menyusun Tugas Akhir*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahim, R. dkk. (2021). *Metodelogi Penelitian Teori dan Praktik*.
- Rangkuti, A. E., Thasya, B. & Yanti, A. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara. *Konferensi Nasional Sosial dan engineering Politeknik Negeri Medan*, 553-564.
- Retrieved Februari 6, 2024, from Repository Institut Itbis Widya Gama.
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Phapros, Tbk Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2): 14-25.
- Sahir, S. H. (2022). Metode Penelitian. KBM INDONESIA.
- Saman, M., Suwarno & Surajiyo. (2022). Dampak Etos Kerja dan komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Musi Rawas. 1143-1150.
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M. & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1): 432-439.

- Sangadji.E.M dkk (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Jogjakarta : Penerbit Andi.
- Santina, R. O., Hayati, F. & Oktarina, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1).
- Sari, N. dkk. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3): 363-369.
- Satria, R. & Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, 6(7): 5490-5500.
- Sina, I. (2022). *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Widina Bhakti Persada (Grup CV. Widina Media Utama).
- Sinabella dkk (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif : Teoritik dan Praktik. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Sinaga, W. A. L., Sumarno, S. & Sari, I. P. (2022). Penerapan Metode Regresi Linier Berganda Untuk Estimasi Jumlah Penduduk Pada Kecamatan Gunung Malela. *Journal of Machine Learning and Artificial Intelligence*, 1(1): 55-64.
- Sugiyono (2022). Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif Depok Sinabella.
- Sugiyono (2019). Kuantitatif e, Kuantitatif dan R & D Research Methods. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R & D (edisi 2 cet-29). Bandung:CV. Alfabeta.
- Suprihartini, L. dkk. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSS Untuk Statistik Dasar Penelitian Bagi Mahasiswa Sekota Pontianak. *Jurnal Publikasi Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(1): 35-39.
- Tahitu, A., Tutuhaturunewa, A. R. & Fadirubun, V. M. (2024). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Gaya Kepemimpinan Lurah Minelien di Kota Ambon. *Jurnal BADATI*, 6(1): 53-72.
- Tampubolon, M. (2023). *Metode Penelitian*. Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Tojiri, Y, et al. (2023). Basic Research Methodology: Theory, Design, and Data Analysis

- Trivaika, E. & Senubekti, M. A. (2022). Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. *Jurnal Nuansa Informatika*, 16(1): 33-40.
- Wahyuni, N. P. S., Widiastuti, N. L. G. K. & Santika, G. N. (2022). Implementasi Metode Examples Non Examples Dalam Pembelajaran daring Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa SD. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 9(1): 50-61.
- Wardani, S. & Permatasari, R. I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Staf Umum.
- Wawuru, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1): 2896-2910.
- Yandi, A., Ismiasih, & Trimerani, R. (2023). Indikator Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan PT. Karya Makmur Langgeng Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmiah management Agribisnis*, 4(1): 31-42.



*Lampiran 1 : Kuesioner***KUESIONER PENELITIAN****IDENTITAS RESPONDEN**

Isilah data responden berikut.

Berilah tanda **SILANG (X)** pada salah satu pilihan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut : (yang paling sesuai dengan kondisi Anda)

1. Nama Lengkap

2. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

3. Usia anda saat ini:

- a. 19 – 24 tahun
- b. 25 – 29 tahun
- c. 30 – 34 tahun
- d. > 35 tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan. Baca dan pahami setiap pertanyaan dengan seksama, kemudian berikan respon saudara dengan cara memberikan tanda *checklist* (✓) pada lembar yang telah disediakan.

Keterangan Jawaban

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

N = Netral (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

I. Pertanyaan:

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X1)						
1.	Bentuk gedung Puskesmas sudah baik atau masih layak					
2.	Kecanggihan peralatan yang di pakai puskesmas sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan					
3.	Penampilan petugas berpenampilan rapi dan menarik					
4.	Tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran					
5.	Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien					
6.	Petugas puskesmas selalu memberikan pelayanan yang cepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ada					
7.	Petugas puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
8.	Para tenaga medis melayani pasien dengan proposional					
9.	Petugas puskesmas selalu siap melayani setiap keluhan pasien					

10	Petugas puskesmas selalu cepat merespon keinginan pasien					
No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
Kepercayaan (X2)						
11.	Pasien Selalu merasa aman dan nyaman saat berobat di puskesmas					
12.	Kemampuan puskesmas dalam memberikan jaminan keselamatan					
13.	Petuga puskesmas selalu dapat di percaya ketika menangani pasien					
14	Petugas puskesmas sudah berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan					
15.	Adanya perhatian khusus dari dokter maupun keluarga pasien					
16.	Saya percaya dengan pelayanan yang di berikan puskesmas					
17.	Saya percaya pihak puskesmas selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien					
18.	Saya percaya Bahwa puskesmas sangat bertanggung jawab terhadap pasien					
19.	Saya percaya puskesmas mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien					
20.	Saya percaya bahwa puskesmas memberikan kepercayaan kepada pasien					

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pasien (Y)						
21.	Apakah pelayanan puskesmas sesuai dengan harapan pasien					
22.	Apakah anda puas telah mendapatkan pelayanan					
23.	Apakah anda akan menggunakan jasa pengobatan puskesmas kembali					
24.	Apakah penerimaan pelayanan di puskesmas sangat sopan sesuai harapan pasien					
25.	Apakah anda puas dengan kemudahan dalam memperoleh pelayanan sehingga bila diperlukan akan berobat di puskesmas					
26.	Apakah anda puas dengan diagnosis diberikan oleh dokter					
27.	Apakah anda puas dengan nasehat dari dokter					
28.	Saya merekomendasikan kepada teman/ kerabat untuk menggunakan jasa pelayanan di puskesmas					
29.	Apakah fasilitas sesuai dengan yang diharapkan pasien					
30.	Apakah puskesmas selalu mengutamakan pasien dari pada kepentingan pribadi					

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

NO. RES	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
RES 1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
RES 2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
RES 3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	43
RES 4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	43
RES 5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
RES 6	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	44
RES 7	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	43
RES 8	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	46
RES 9	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	39
RES 10	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	37
RES 11	4	4	4	3	5	4	5	3	3	5	40
RES 12	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
RES 13	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	43
RES 14	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	43
RES 15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
RES 16	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	46
RES 17	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	46
RES 18	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	37
RES 19	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
RES 20	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	42
RES 21	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	41
RES 22	4	3	2	2	4	2	3	4	4	4	32
RES 23	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	35
RES 24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
RES 25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
RES 26	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	35
RES 27	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34
RES 28	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45
RES 29	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	45
RES 30	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
RES 31	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	40
RES 32	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	38
RES 33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
RES 34	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	39

[illegible]

NO. RES	KEPERCAYAAN										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
RES 1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	35
RES 2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
RES 3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	37
RES 4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	41
RES 5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	41
RES 6	4	5	4	4	3	3	2	5	5	5	40
RES 7	3	4	5	4	3	3	2	4	2	4	34
RES 8	3	5	5	5	5	5	4	3	1	5	41
RES 9	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34
RES 10	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	38
RES 11	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	42
RES 12	4	5	3	5	4	2	3	4	4	4	38
RES 13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	43
RES 14	5	5	4	2	5	4	3	2	3	3	36
RES 15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
RES 16	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	44
RES 17	5	5	3	5	5	3	4	5	2	3	40
RES 18	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	46
RES 19	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	47
RES 20	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	44
RES 21	3	5	3	4	5	4	3	4	1	4	36
RES 22	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	36
RES 23	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	40
RES 24	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	44
RES 25	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	35
RES 26	1	3	4	3	4	3	4	2	4	5	33
RES 27	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	32
RES 28	4	3	4	5	3	4	2	2	3	3	33
RES 29	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
RES 30	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	45
RES 31	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	39
RES 32	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5	41
RES 33	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	41
RES 34	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	41
RES 35	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	41
RES 36	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	40
RES 37	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	37
RES 38	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	36

NO. RES	KEPUASAN PASIEN										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
RES 1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
RES 2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	35
RES 3	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	39
RES 4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	43
RES 5	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	42
RES 6	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
RES 7	5	3	5	4	3	5	4	3	4	4	40
RES 8	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
RES 9	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	41
RES 10	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
RES 11	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	41
RES 12	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	41
RES 13	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	42
RES 14	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	39
RES 15	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46
RES 16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
RES 17	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	47
RES 18	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	41
RES 19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
RES 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
RES 21	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	43
RES 22	3	4	5	3	4	3	5	2	3	4	36
RES 23	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
RES 24	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	37
RES 25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
RES 26	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	36
RES 27	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	35
RES 28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
RES 29	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	42
RES 30	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	45
RES 31	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	43
RES 32	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	40
RES 33	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	42
RES 34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
RES 35	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	40
RES 36	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	38
RES 37	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	40

[illegible]

Lampiran 3 : Hasil Analisis Regresi

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

[illegible]

	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X100 5	Pearson	,365*	,459*	,420*	,560*	1	,495*	,597*	,480*	,459*	,197	,760**
	Correlati on	*	*	*	*		*	*	*	*		
	Sig. (2- tailed)	,004	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,132	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X100 6	Pearson	,406*	,354*	,438*	,498*	,495*	1	,360*	,423*	,292*	,259*	,675**
	Correlati on	*	*	*	*	*		*	*			
	Sig. (2- tailed)	,001	,006	,000	,000	,000		,005	,001	,024	,045	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X100 7	Pearson	,373*	,454*	,424*	,470*	,597*	,360*	1	,331*	,439*	,189	,700**
	Correlati on	*	*	*	*	*	*		*	*		
	Sig. (2- tailed)	,003	,000	,001	,000	,000	,005		,010	,000	,149	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X100 8	Pearson	,535*	,294*	,366*	,456*	,480*	,423*	,331*	1	,295*	,202	,655**
	Correlati on	*		*	*	*	*	*				
	Sig. (2- tailed)	,000	,023	,004	,000	,000	,001	,010		,022	,122	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X100 9	Pearson	,301*	,506*	,460*	,466*	,459*	,292*	,439*	,295*	1	,366*	,696**
	Correlati on		*	*	*	*		*			*	
	Sig. (2- tailed)	,019	,000	,000	,000	,000	,024	,000	,022		,004	,000

	Sig. (2-tailed)	,007		,109	,013	,001	,056	,056	,093	,949	,100	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X200	Pearson	,365*	,209	1	,410*	,362*	,444*	,267*	,243	,217	,291*	,620**
3	Correlation	*			*	*	*					
	Sig. (2-tailed)	,004	,109		,001	,005	,000	,039	,062	,096	,024	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X200	Pearson	,463*	,320*	,410*	1	,267*	,332*	,290*	,423*	,148	,252	,657**
4	Correlation	*		*			*		*			
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,001		,039	,010	,024	,001	,260	,052	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X200	Pearson	,343*	,429*	,362*	,267*	1	,358*	,426*	,146	,057	,330*	,592**
5	Correlation	*	*	*			*	*				
	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,005	,039		,005	,001	,267	,664	,010	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X200	Pearson	,383*	,248	,444*	,332*	,358*	1	,344*	,215	,164	,137	,597**
6	Correlation	*		*	*	*		*				
	Sig. (2-tailed)	,003	,056	,000	,010	,005		,007	,100	,211	,296	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X200	Pearson	,171	,248	,267*	,290*	,426*	,344*	1	,290*	,355*	,188	,610**
7	Correlation					*	*			*		

	Sig. (2-tailed)	,191	,056	,039	,024	,001	,007		,025	,005	,151	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2008	Pearson	,483*	,219	,243	,423*	,146	,215	,290*	1	,348*	,250	,639**
	Correlation	*			*					*		
	Sig. (2-tailed)	,000	,093	,062	,001	,267	,100	,025		,006	,054	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2009	Pearson	,291*	-,008	,217	,148	,057	,164	,355*	,348*	1	,263*	,525**
	Correlation							*	*			
	Sig. (2-tailed)	,024	,949	,096	,260	,664	,211	,005	,006		,042	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2010	Pearson	,074	,214	,291*	,252	,330*	,137	,188	,250	,263*	1	,492**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,573	,100	,024	,052	,010	,296	,151	,054	,042		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson	,667*	,522*	,620*	,657*	,592*	,597*	,610*	,639*	,525*	,492*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Y010	Pearson	,310*	,523*	,164	,404*	,333*	,087	,422*	,293*	,226	1	,581**
	Correlation		*		*	*		*				
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,209	,001	,009	,509	,001	,023	,083		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTAL	Pearson	,631*	,731*	,550*	,658*	,654*	,544*	,649*	,671*	,603*	,581*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,861	10

2. Hasil uji reliabilitas variabel Kepercayaan (X2)

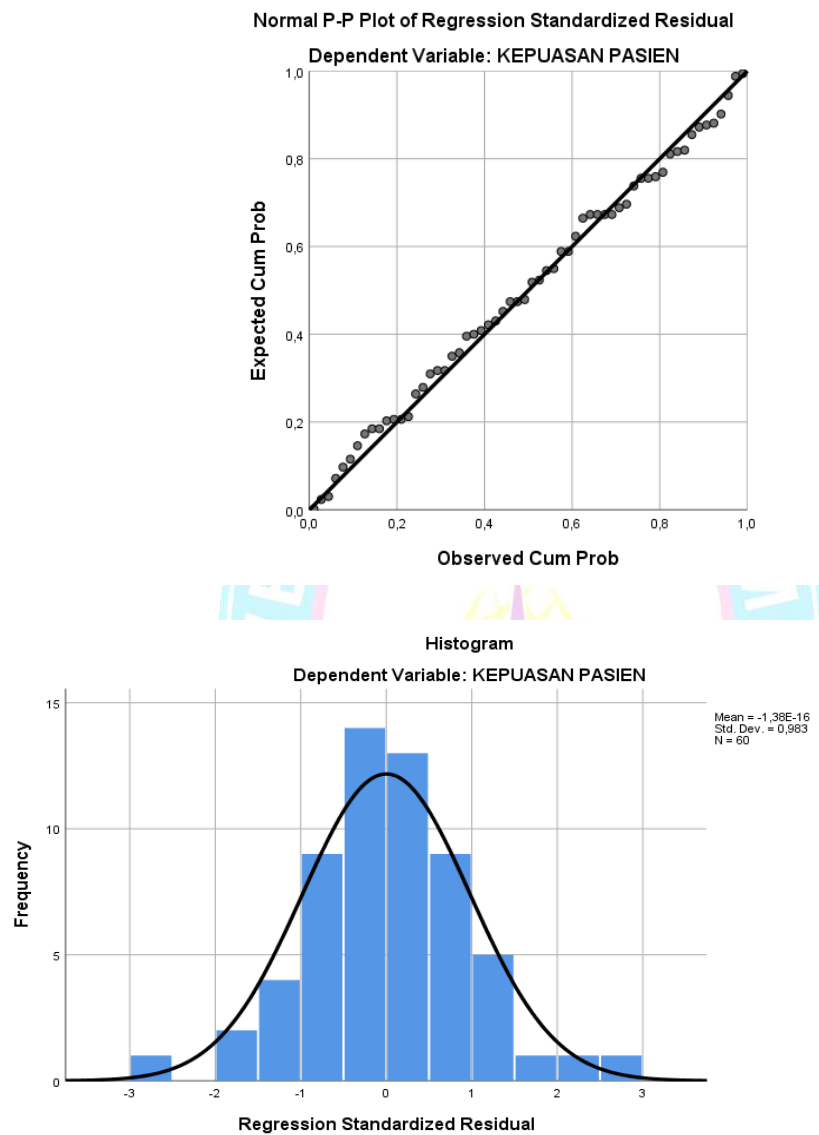
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,789	10

3. Hasil uji reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,827	10

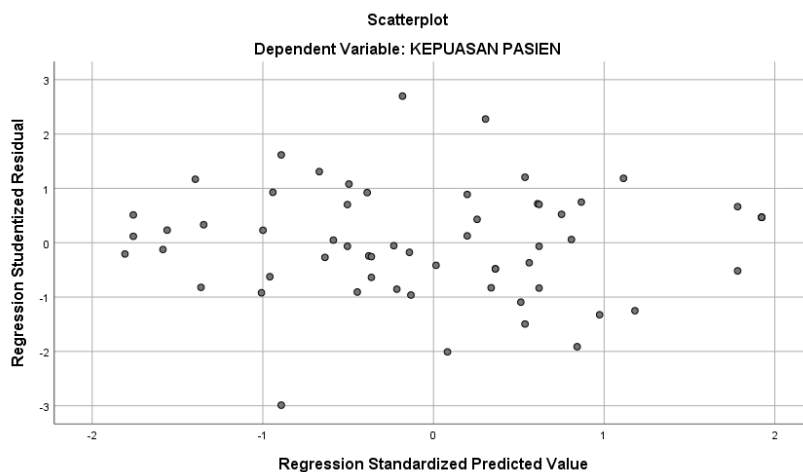
Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,119	3,258		2,799	,007		
	KUALITAS PELAYANAN	,500	,080	,583	6,224	,000	,694	1,441
	KEPERCAYAAN	,294	,085	,322	3,437	,001	,694	1,441
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN								



Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,119	3,258		2,799	,007		
	KUALITAS PELAYANAN	,500	,080	,583	6,224	,000	,694	1,441
	KEPERCAYAAN	,294	,085	,322	3,437	,001	,694	1,441
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN								

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	748,779	2	374,390	53,464	,000 ^b
	Residual	399,154	57	7,003		
	Total	1147,933	59			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN						
b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN						

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,808 ^a	,652	,640	2,64626
a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN				

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : SINDI RATNASARI
 NIM : 2021110073
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
 TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
 SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM
 DOSEN PEMBIMBING I : RESI MARINA, S.E., M.SI

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
18/11/24	BAB. I	Revisi Latar Belakang	R _s	
20/11/24	BAB. I	Acc BAB. I	R _s	
13/12/24	BAB. II	Revisi Landasan teori penelitian Terdahulu	R _s	
16/12/24	BAB. II	Revisi: - Kerangka pemertama - Hipotesis - penulisan, spasi, penomoran	R _s	
18/12/24	BAB. II	Acc BAB. II	R _s	
19/12/24	BAB. III	Revisi BAB. III	R _s	
20/12/24	BAB. III	Acc BAB. III	R _s	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Prabumulih



AJABAR, S.IP., M.M
NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing I



RESI MARINA, S.E., M.SI
NIDN. 0226067702

KAMPUS
 Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : SINDI RATNASARI
 NIM : 2021110073
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
 TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
 SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM
 DOSEN PEMBIMBING I : RESI MARINA, S.E., M.SI

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
12/6 2x	BAB. IV	Acc BAB. IV	R	
	BAB. V	Acc BAB. V	R	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih

Dosen Pembimbing I

AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN. 0202057601


 RESI MARINA, S.E., M.SI
 NIDN. 0226067702

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : SINDI RATNASARI
 NIM : 2021110073
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
 TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
 SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM
 DOSEN PEMBIMBING II : YELLY ASWARININGSIH, S. H., M. H

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
13/11-24		Pembantu cover di depan dg Pbb		
14/11-29		Jakar kan Manpat Pemasaran.		
18/11-29		acc bab I lanjut ke Pbb I		
4/12-29		ganti keprang Paring Minimum 9000 ke atas.		
5/12-29		Revisi Ppasi acc lanjut ke Pbb		
16/12-29		Perbaiki Penulisan Nomor Bab II nya.		
		acc bab III lanjut ke Pbb I		

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih



AJABAR, S.I.P., M.M
 NIDN. 0202057601

Dosen Pembimbing II

YELLY ASWARININGSIH, S. H., M.H
 NIDN. 0204077001

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PRABUMULIH

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : SINDI RATNASARI
 NIM : 2021110073
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
 TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
 SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM
 DOSEN PEMBIMBING II : YELLY ASWARININGSIH, S. H., M. H

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
22/5-25		benar dan jelas lokasi penelitian	Yelly	
3/5-25		perbaikan paragraf dan gambar	Yelly	
4/5-25		acc bab <u>IV</u> langsung bab <u>V</u>	Yelly	
10/5-25		acc bab <u>V</u>	Yelly	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis
 Universitas Prabumulih

Dosen Pembimbing II

AJABAR, S.IP., M.M
 NIDN. 0202057601


 YELLY ASWARININGSIH, S. H., M.H
 NIDN. 0204077001

KAMPUS

Jl. Patra No. 50 RT. 01 RW. 03 Kel. Sukaraja Kec. Prabumulih Selatan Kota Prabumulih
 Email : feb@unpra.ac.id Website : <http://unpra.ac.id>

Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS**

Jl. Raya Sugih Waras Desa Sugih Waras Barat
Kecamatan Rambang Kode Pos 31385
Email : sugihwaraspuskesmas@gmail.com

Nomor : 445/2025 /PKM-SW/VI/ 2025
Perihal : Surat Izin PKL

Kepada
Yth, Direktur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih
Di -
Prabumulih

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat yang kami terima dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih Nomor: 001/MNJ/FEB/UNPRA/II/2025 Tanggal 13 Juni 2025 ,Perihal Permohonan Surat Izin PKL atas nama :

Nama : Sindi Ratnasari
NIM : 2021110073
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim

Dengan Ini Memberikan Izin Kepada Mahasiswa tersebut untuk melakukan Penelitian di UPTD Puskesmas Sugih Waras.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sugih Waras, 13 juni 2025
Kepala UPTD Puskesmas Sugih Waras
Tin Dwi Afrance, SKM., M.Kes
Pegawai Tingkat I/III d
NIP. 198405042010012017

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7 : Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Sindi Ratnasari adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 16 September 2002, di Desa Marga Mulya Provinsi Sumatra Selatan. Penulis merupakan anak ke 1 dari 3 bersaudara, dari pasangan Bapak Maryanto dan Ibu Erni Asna. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di SD 12 Rambang pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015, dan melanjutkan Pendidikan ke SMP Negeri 1 Rambang, dan lulus pada tahun 2018.

Setelah lulus dari SMP Negeri 1 Rambang. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke SMK Negeri 2 Prabumulih dengan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan kemudian lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama tahun 2021 penulis memilih melanjutkan Pendidikan di kampus Universitas Prabumulih Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dan insyaallah akan lulus pada tahun 2025. Dengan ketekunan dan kerja keras dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan pwnulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif. Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul” **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim**”