

**PENGARUH MUTU LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEBONSARI  
KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**Disusun Oleh :**  
**Galerien Diansyah Priyantono Putri**  
**NPM. 2161201002989**

**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Galerien Diansyah Priyantono Putri  
NPM : 2161201002989  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Layanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan.

Pasuruan, 15 Juli 2025

### DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I



(Nurul Akramiah, S.E., M.M.)

Dosen Pembimbing II



(Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd)



(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM.)

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

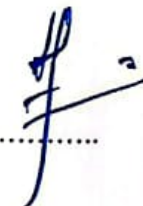
Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 15 Juli 2025.

### TIM PENGUJI

1. Yufenti Oktafiah, S.E., M.S.A

1. Ketua ..... 

2. Nurul Akramiah, S.E., M.M.

2. Sekretaris..... 

3. Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd., M.Pd

3. Anggota..... 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Galerien Diansyah Priyantono Putri

NPM : 2161201002989

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat/ Tgl Lahir : Pasuruan, 14 Januari 2003

Alamat : Jl Diponegoro gg 2 No. 7c, RT 001,  
RW 012, Kel. Kebonsari, Kec.  
Panggungrejo, Kota Pasuruan

Nama orang tua (Ayah): Bambang Priyantono

Nama orang tua (Ibu) :A'isah

Riwayat Pendidikan :

1. SDN KANDANGSAPI 1 PASURUAN : Tahun 2009- 2015
2. SMPN 1 PASURUAN : Tahun 2015 - 2018
3. SMAN 2 PASURUAN : Tahun 2018 - 2021
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas  
Merdeka Pasuruan Tahun 2021

**SURAT KETERANGAN ANTI PLAGIAT  
(ORISINALITAS)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Galerien Diansyah Priyantono Putri

NPM : 2161201002989

Alamat : Jl. Diponegoro gg2 No. 7c. RT 001, RW 012, Kel. Kebonsari, Kec.  
Panggungrejo, Kota Pasuruan.

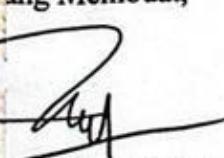
Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**“Pengaruh Mutu Layanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan”** adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa artikel, thesis ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan saya dibuat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut – pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 23 Juli 2025

Yang Membuat,  
  
Galerien Diansyah P.P.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan berkat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan” ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan. Dalam proses penyusunannya, saya menghadapi berbagai kendala, namun semua dapat teratasi berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis bersyukur atas Rahmat, nikmat dan kemudahan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Untuk ayah tersayang penulis yang selalu mendukung apapun yang putrinya impikan, dan terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan dan doa yang selalu menyertai saya setiap harinya.
3. Kepada Ibu penulis yang selalu berkorban dan memperjuangkan segala hal untuk pendidikan anak-anaknya, sehingga penulis dapat melanjutkan studi dan menuntaskan hingga jenjang tertinggi saat ini. Terimakasih ibu telah memberikan doa restu, mencurahkan kasih sayangnya dan dukungan demi keberhasilan saya.

4. Kepada kakak sepupu dan semua kerabat yang terlibat, Terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan perhatian yang selalu diberikan, yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr.Ir. Sulistyawati M.P.selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang sudah bersedia memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan belajar ilmu pengetahuan di Fakultas Ekonomi.
6. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan yang sudah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan belajar ilmu pengetahuan di Fakultas Ekonomi.
7. Nurul Akramiah, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 penulis yang telah membimbing, memberikan masukan memotivasi dan memberikan ilmu yang sangat berharga untuk penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Ascosenda Ika Rizqi, S.pd., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membimbing, memberikan masukan, memotivasi dan memberikan ilmu yang sangat berharga untuk penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh dosen beserta staff jajaran Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama berada di perkuliahan.
10. Bapak drg. Getha Nur Hamzah selaku Kepala UPT Puskesmas Kebonsari yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, memberikan masukan dan dukungan kepada penulis.
11. Seluruh Bapak/Ibu dokter dan bidan, serta Staff dan Pasien Puskesmas Kebonsari yang telah memberikan informasi dan memotivasi kepada penulis.

12. Titania Larasati, Retha, Putri Eka, Risma, Mega. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat, serta rela membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan saya seputar skripsi yang kurang saya pahami.
13. Teman dan Sahabat Program Studi Manajemen atas kehidupan perkuliahan yang luar biasa, dukungan , semangat dan Kerjasama kepada penulis.
14. Kepada adik-adik penulis, Dian Grawita Santika dan Mochammad Ilham Maulana, terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang diberikan, yang telah memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada teman dekat saya, kakak sepupu dan semua kerabat yang terlibat, Terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan perhatian yang selalu diberikan, yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia yang tak luput dari kesalahan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik, saran dan masukan yang dapat membantu penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Pasuruan, Juli 2025

Yang membuat

Galerien Diansyah P.P

## DAFTAR ISI

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN SAMPUL .....                               | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....                  | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....             | iii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....                         | iv  |
| SURAT KETERANGAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS) ..... | v   |
| KATA PENGANTAR .....                               | vi  |
| DAFTAR ISI .....                                   | ix  |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |     |
| A. Latar Belakang Masalah .....                    | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                           | 2   |
| C. Tujuan Penelitian .....                         | 4   |
| D. Manfaat Penelitian .....                        | 5   |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                       |     |
| A. Mutu Layanan .....                              | 7   |
| 1. Pengertian Mutu Layanan .....                   | 7   |

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Faktor-Faktor yang Mutu Layanan.....                              | 8  |
| 3. Dampak Mutu Layanan.....                                          | 8  |
| 4. Indikaor Mutu Layanan.....                                        | 10 |
| B. Kelengkapan Fasilitas.....                                        | 12 |
| 1. Pengertian Kelengkapan Fasilitas.....                             | 12 |
| 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelengkapan Fasilitas.....        | 12 |
| 3. Indikator Kelengkapan Fasilitas.....                              | 13 |
| C. Kepuasan Pasien.....                                              | 14 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pasien.....                                   | 14 |
| 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....              | 15 |
| 3. Indikator Kepuasan Pasien.....                                    | 16 |
| D. Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen..... | 18 |
| E. Penelitian Terdahulu.....                                         | 20 |
| F. Kerangka Konseptual.....                                          | 24 |
| G. Hipotesis Penelitian.....                                         | 26 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| A. Definisi Operasional Variabel..... | 27 |
| B. Ruang Lingkup Penelitian.....      | 33 |
| C. Lokasi Penelitian.....             | 33 |
| D. Populasi.....                      | 34 |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| E. Sampel.....                                                 | 34 |
| F. Jenis dan Sumber Data.....                                  | 35 |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                               | 37 |
| H. Teknik Pengolahan Data.....                                 | 39 |
| I. Instrumen Penelitian.....                                   | 40 |
| J. Teknik Analisis Data.....                                   | 41 |
| 1. Teknik Analisis Data .....                                  | 41 |
| 2. Analisis Deskriptif.....                                    | 43 |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                                      | 45 |
| 4. Analisis Regresi Berganda.....                              | 47 |
| 5. Koefisien Determinan ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> )..... | 49 |
| 6. Pengujian Hipotesis .....                                   | 50 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                  |    |
| A. Hasil Penelitian.....                                       | 53 |
| B. Uji Instrumen .....                                         | 56 |
| 1. Uji Validitas .....                                         | 56 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                      | 58 |
| 3. Hasil Deskriptif Karakteristik Responden .....              | 59 |
| 4. Analisis Deskriptif Variabel .....                          | 62 |
| 5. Uji Asumsi Klasik.....                                      | 75 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 6. Analisis Regresi Linier Berganda.....                          | 86 |
| 7. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> )..... | 86 |
| 8. Pengujian Hipotesis.....                                       | 88 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian.....                               | 91 |

## **BAB V\_KESIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 97 |
| B. Saran.....      | 98 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|                                                                                      | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1 Ketersediaan Fasilitas Puskesmas Kebonsari .....                             | 6       |
| Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....                                                   | 26      |
| Tabel 3 Skala Likert.....                                                            | 45      |
| Tabel 4 Skor Penelitian .....                                                        | 51      |
| Tabel 5 Rentang Skala Kepuasan.....                                                  | 52      |
| Tabel 6 Hasil Pengujian Validitas.....                                               | 64      |
| Tabel 7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....                                            | 66      |
| Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 67      |
| Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                | 67      |
| Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                          | 68      |
| Tabel 11 Analisis Deskriptif Mutu Layanan (X1) .....                                 | 70      |
| Tabel 12 Analisis Deskriptif Variabel Kelengkapan Fasilitas (X2) .....               | 74      |
| Tabel 13 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y).....                       | 81      |
| Tabel 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....                                | 86      |
| Tabel 15 Hasil Deviation From Linearity Mutu Layanan dan Kelengkapan Fasilitas ..... | 87      |
| Tabel 16 Uji Multikolinieritas.....                                                  | 89      |
| Tabel 17 Uji Autokorelasi dengan Durbin-Watson .....                                 | 91      |
| Tabel 18 Output Analisis Regresi Linear Berganda .....                               | 92      |
| Tabel 19 Hasil Uji R Square .....                                                    | 94      |
| Tabel 20 Hasil Uji F.....                                                            | 95      |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1 Kerangka Konseptual .....                        | 30      |
| Gambar 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....                 | 86      |
| Gambar 3 Scatterplot Diagram Uji Heteroskedastisitas..... | 90      |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Responden Variabel Mutu Layanan

Lampiran 3 Jawaban Kuesioner Responden Variabel Kelengkapan Fasilitas

Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Responden Variabel Kepuasan Konsumen

Lampiran 5 Karakteristik Responden

Lampiran 6 Uji Validitas Mutu Layanan, Kelengkapan Fasilitas dan Kepuasan  
Pasien

Lampiran 7 Hasil Uji Realibilitas

Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Linearitas, Uji Auto  
Korelasi, dan Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 R Tabel, Tabel Durbin Watson, F Tabel, dan T Tabel

Lampiran 10 Surat Keterangan Penelitian

**PENGARUH MUTU LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEBONSARI  
KOTA PASURUAN**

**Galerien Diansyah Priyantono Putri<sup>1</sup>, Nurul Akramiah<sup>2</sup>, Ascosenda Ika  
Rizqi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: [galeriednsyh@gmail.com](mailto:galeriednsyh@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurul.aidan04@gmail.com](mailto:nurul.aidan04@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ascosenda@unmerpas.ac.id](mailto:ascosenda@unmerpas.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari pasien terkait mutu layanan dan kelengkapan fasilitas yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel simple random sampling, melibatkan 91 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, mutu layanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi keandalan, empati, serta ketersediaan fasilitas yang nyaman dan bersih menjadi aspek yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perbaikan fasilitas demi terciptanya pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Mutu Layanan, Kelengkapan Fasilitas, Kepuasan Pasien, Puskesmas Kebonsari