

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSAT PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT  
SUKOREJO**

**SKRIPSI**

**Sebagai Bagian dari Persyaratan untuk Memperoleh  
Derajat Sarjana Psikologi**



**ILMI AHSANU AMALAN**

**201969110058**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2023**


**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ilmi Ahsanu Amalan  
NIM : 201969110058  
Program Studi : Psikologi  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien di Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat  
Sukorejo

Telah di periksa dan disetujui untuk diseminarkan

Pasuruan, 28 Agustus 2023

Menyetujui,

Ketua Program Studi  
  
**Nanik Kholifah, S.Psi., M.Si**  
(NIP.Y.069.11.09.022)

Dosen Pembimbing

  
**M. Wardianto, S.Psi., M.Psi**  
NIP.Y. 069.12.03.054

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Yang disusun oleh  
Ilmi Ahsanu Amalan  
201969110058

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada 28 Agustus 2023

Penguji Utama : **Dr. Estalita Kelly, M.Si**  
NIP.Y. 0690204003



Penguji I : **Aris Setiawan, S.Psi., M.Psi.**  
NIP. Y. 0691508144




Penguji II/  
Pembimbing **M. Wardianto, S.Psi., M.Psi**  
NIP. Y. 0691203054



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana

Pasuruan, 28 Agustus 2023

Dekan Fakultas Psikologi

  
**Drs. Abdul Amin, M.Psi**  
NIP.Y 0690904017

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sukorejo" merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Yudharta Pasuruan. Karya ini tidak pernah diajukan secara utuh maupun bagian-bagiannya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi lainnya, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Pasuruan, 28 Agustus 2023



(Ilmi Ahsanu Amalan)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan puji dan syukur karena berkat rahmat dan anugerah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Laporan Proposal Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sukorejo” dengan baik. Peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada: (RATA KANAN)

1. Romo KH. M. Sholeh Bachruddin Yusuf, selaku Pembina Yayasan Darut Taqwa dan Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Dr. H. Kholid Murtadho,SE.,ME. Selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Drs. Abdul Amin, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Nanik Kholifah, S.Psi., M.Si selaku Kaprodi Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan.
5. M. Wardianto, S.Psi., M.Psi selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing saya dengan sabar dan meluangkan banyak waktu pada penulis untuk penyusunan skripsi ini dengan baik dan benar.
6. Orang Tua Hj. Satumi (Ibu), Suami (Pendik Irawan), Anak (Agiska Deanda Putri P) dan Keluarga yang memberikan motivasi serta doa untuk peneliti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan dengan baik dan selalu diberi kesehatan serta kekuatan.
7. Terimakasih kepada seluruh penguji yang sudah memberi saran masukan yang diberikan untuk perbaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Psikologi Angkatan 2019 yang selama ini saling berbagi informasi untuk menyelesaikan tugas ini dan selalu memberikan

semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh rekan Mahasiswa Psikologi yang selama ini telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga peneliti dapat bersemangat untuk menyelesaikan skripsi.
10. Yang terakhir, untuk diri saya sendiri terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sampai mampu berada di titik ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dalam hal penulisan, kutipan, ejaan dan masih terdapat beberapa kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Semoga dengan adanya Skripsi ini bisa bermanfaat bagi Peneliti dan juga bermanfaat bagi Pembaca, salam hormat dari Peneliti bahwa tanpa berkah bantuan dan doa dari yang sudah saya sebutkan diatas skripsi ini tidak akan menjadi skripsi yang telah tersusun semestinya.

Sekian terima Kasih.

Pasuruan, 12 Agustus 2023

Peneliti

Ilmi Ahsanu Amalan

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	
Tanda Persetujuan Proposal Penelitian .....	
Halaman Pengesahan .....	
Surat Pernyataan.....	
Kata Pengantar .....	
Daftar Isi.....	
Daftar Tabel .....	
Daftar Gambar .....	
<i>Abstract</i> .....	
Intisari .....	
BAB I PENGANTAR.....	1
a. Latar Belakang .....	1
b. Rumusan Permasalahan .....	8
c. Tujuan dan Manfaat.....	8
d. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kepuasan Pasien.....	11
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	11
2. Faktor-Faktor Kepuasan .....	13
3. Aspek Kepuasan .....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	15
1. Pengertian Pelayanan .....	15
2. Faktor Kualitas Pelayanan .....	17
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
C. Puskesmas .....	19
a. Kerangka Pemikiran .....	20
b. Hipotesis Penelitian .....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	22
A. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel.....	22
1. Identifikasi Penelitian .....	22
2. Operasional Variabel Penelitian.....	22
B. Subjek penelitian.....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel .....	24
C. Cara Pengumpulan Data .....	25
D. Desain Penelitian.....	29
E. Cara Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	37
B. Deskripsi, Validitas, dan Reliabilitas Data .....	37
C. Hasil.....	43

1. Uji Asumsi Klasik .....	43
2. Uji Hipotesis.....	45
D. Pembahasan .....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
Kesimpulan.....	52
Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
LAMPIRAN.....	57



## DAFTAR TABEL

Tabel 01. Tabel Perbedaan dengan Peneliti Sebelumnya.....	9
Tabel 02. <i>Blueprint</i> Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 03. <i>Blueprint</i> Kepuasan Pasien .....	27
Tabel 04. Skoring Skala .....	28
Tabel 05. kriteria Koefisien Korelasi menurut Alpha Cornbach.....	29
Tabel 06. Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 07. Data Analisis Deskriptif Statistik .....	38
Tabel 08. Data Kategorisasi .....	39
Tabel 09. Hasil Kategorisasi Skor Standar .....	40
Tabel 10. Hasil Validitas Skala .....	41
Tabel 11. <i>Blueprint</i> Kualitas Pelayanan Pasca Uji Coba .....	42
Tabel 12. <i>Blueprint</i> Kepuasan Pasien Pasca Uji Coba .....	43
Tabel 13. Data Reliabilitas.....	43
Tabel 14. Uji Normalitas .....	44
Tabel 15. Uji Linieritas.....	45
Tabel 16. Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 17. Hasil Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 18. Signifikan Uji F .....	47
Tabel 19. Persamaan Hasil Regresi .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian .....	21
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Variabel X..	56
Lampiran 2. Skala Uji Coba Variabel X.....	58
Lampiran 3. Data Induk Uji Coba Vaiabel X Valid.....	59
Lampiran 4. Perhitungan Validitas Skala Variabel X.....	61
Lampiran 5. Perhitungan Uji Hipotesis.....	63
Lampiran 6. Perhitungan Uji F.....	65
Lampiran 7. Koefisien Regresi.....	65
Lampiran 8. Lanjutan Perhitungan Validitas Variabel X.....	65
Lampiran 9. Perhitungan Reliabilitas Skala.....	65
Lampiran 10. Uji Normalitas.....	66

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT SUKOREJO COMMUNITY HEALTH SERVICE CENTER**

**Ilmi Ahsanu Amalan**

**Psychology Study Program, Faculty of Psychology**

**Yudharta Pasuruan University**

*Patient satisfaction is needed from a source of desire or need that exists within a person and is associated with what is felt. In general, humans understand that the goal of satisfaction is a feeling of satisfaction and relief. The aim of this research is to find out how much influence service quality has on patient satisfaction at the Sukorejo Community Health Center. This research approach is a quantitative approach. The population in this study were patients who are domiciled in Sukorejo and the total population cannot be known with certainty (infinite population). The sample of this study was 385 people who were taken by means of the Cochran formula. Using simple random sampling technique. Data collection uses a Likert scale. The F value obtained was 4768.790 with a significance (Sig) of 0.000 because the Sig value. <0.05, it can be concluded that there is an effect of service quality (X) on patient satisfaction (Y), which means that there is an effect of service quality on patient satisfaction at the Sukorejo*

*Health Center. Key words: service quality, patient satisfaction*

## INTISARI

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSAT PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT SUKOREJO

Ilmi Ahsanu Amalan

Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi  
Universitas Yudharta Pasuruan

Kepuasan pasien sangat dibutuhkan dari suatu sumber keinginan atau kebutuhan yang ada dalam diri seseorang dan dikaitkan dengan apa yang dirasakan. Secara umum manusia memahami tujuan kepuasan adalah perasaan puas dan kelegaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sukorejo. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berdomisili Sukorejo dengan jumlah populasi tidak dapat di ketahui secara pasti (*infinite population*), sampel penelitian sebanyak 385 orang yang diambil dengan cara rumus Cochran. Menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengambilan data menggunakan skala likert. diperoleh nilai F sebesar 4768.790 dengan signifikansi (Sig) sebesar 0,000 karena nilai Sig. <0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dari kualitas pelayanan (X) terhadap *kepuasan pasien* (Y), yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sukorejo.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien