



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS DESA GUNUNG BARINGIN
KECAMATAN PANYABUNGAN TIMUR
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

**HAMNI FADILAH
NIM. 18 402 00189**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS DESA GUNUNG BARINGIN
KECAMATAN PANYABUNGAN TIMUR
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

**HAMNI FADILAH
NIM. 18 402 00189**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS DESA GUNUNG BARINGIN
KECAMATAN PANYABUNGAN TIMUR
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

**HAMNI FADILAH
NIM. 18 402 00189**

PEMBIMBING I

**H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si.
NIP. 196301071999031002**

PEMBIMBING II

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.
NIP. 199302272019031008**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **HAMNI FADILAH**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 10 Maret 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **HAMNI FADILAH** yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DESA GUNUNG BARINGIN KECAMATAN PANYABUNGAN TIMUR KABUPATEN MANDAILING NATAL**”, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si.
NIP. 196301071999031002

PEMBIMBING II

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIP. 199302272019031008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamni Fadilah
NIM : 18 402 00189
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 31 Maret 2023
Saya yang Menyatakan,


Hamni Fadilah
NIM. 18 402 00189

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hamni Fadilah
NIM : 1840200189
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasein di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal”** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 31 Maret 2023
Saya yang menyatakan,



Hamni Fadilah
Nim. 18 402 00189



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Hamni Fadilah
NIM : 18 402 00189
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 198405122014032002

Sekretaris

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 199302272019031008

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 198405122014032002

Muhammad Wandisyah R. Hutagalung, M.E.
NIP. 199302272019031008

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si.
NIP. 196301071999031002

Artj Damisa, M.E.I.
NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 04 April 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d 10.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 75,5 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Ualitas Elayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal**

Nama : **Hamni Fadilah**

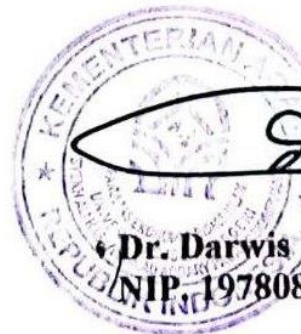
NIM : **18 402 00189**

Index Prestasi Kumulatif : **3,64**

Predikat : **Pujian**

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 16 Mei 2023
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. f
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Hamni Fadilah

Nim : 18 402 00189

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal

Latar belakang masalah dari penelitian ini adalah pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, ada yang memperlmasalahkan tentang kualitas pelayanan dari pihak Puskesmas baik dari sikap perawat kepada pasien yang kurang ramah tamah, ada juga yang memperlmasalahkan fasilitas yang kurang lengkap seperti peralatan untuk gigi dan lokasi yang lumayan jauh dari beberapa desa di kecamatan Panyabungan Timur. Jika pihak Puskesmas memberikan pelayanan yang bagus terhadap pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, bukan hanya itu fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti kelengkapan alat-alat medis dan juga obat-obatan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi, dan kepuasan pasien. kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jumlah populasi 10.652 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan saja. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi *R square*, uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan menggunakan SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji secara simultan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul“ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baraingin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal**”. Serta tidak lupa sholawat serta salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasadinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag selaku wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku wakil Rektor II Bidang Adminitrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Adminitrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah serta pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Binis Islam dan civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Azwar Hamid, M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang selalu memberi motivasi, dukungan dan ilmu pengetahuan yang ikhlas kepada peneliti.
5. Bapak H. Aswadi Lubis., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Asnawi Pulungan dan Ibunda tercinta Nurasiah Lubis, yang telah membimbing dan memberikan dukungan moral dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tidak lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-nya. Serta terimakasih kepada adek saya Khoirul Anwar, Rizky Abdillah, dan Zainun Fadhlana karena keluarga selalu menjadi tempat teristimewa bagi peneliti.
9. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada kakak sepupu peneliti Haulil Khodijah, Riska dan Siti Fatimah yang selalu memberikan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat tercinta Rini Asrida Harahap, Winni Silvia Riski Lubis, Rabiatul Adawiyah, Afrika Siregar, Melisa Warni Harahap, Warni, Riska Yunita, Ahmad Sein, dan Sahdiana Rahmadani yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman diskusi dan memberikan motivasi bagi peneliti.
11. Seluruh mahasiswa Manajemen Bisnis 2 angkatan 2018. Yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan, dan motivasi kepada penulis. Serta semua pihak yang telah berperan membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

12. Ucapan terima kasih untuk teman-teman KKL 12, dan Magang tahun 2022 yang telah memberikan semangat kepada peneliti.
13. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Sungguh telah sangat berarti pelajaran dan pengalaman yang peneliti temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap ujian akhir.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh darisempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Padangsidempuan, Maret 2023
Peneliti,

HAMNI FADILAH
NIM. 1840200189

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan bahasa ‘Arab ke bahasa latin.

Penulisan transliterasi ‘Arab-Latin’ disini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah:

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	‘a	·	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je(dengan titik di bawah)
ح	ḥa	ḥ	Ha
خ	Kha	Kh	Kadan ha (dengan titik di atas)

د	Dal	D	De
ذ	ḏal	·	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di atas)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge (dengan titik di atas)
ف	Fa	F	Ef (dengan titik di atas)
ق	Qaf	Q	Ki (dengan titik di atas)
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_____	fathah	A	A
_____	Kasrah	I	I
_____	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
...ي	fathahdanya	Ai	a dan i
.....	fathahdanwau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...و... ...و...	fathah dan alif atau ya	-	a dan garis atas
ي...و...	Kasrah dan ya	-	i dan garis dibawah
و...و...	dommah dan wau	-	u dan garis diatas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta *marbutah* ada dua.

- a. Ta *marbutah* hidup yaitu Ta *marbutah* yang hidup atau mendapat harkat

fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta *marbutah* mati yaitu Ta *marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan. Karena dalam penulisan Arab berupa *Alif*.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab- Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI UJIAN MUNAQOSYAH SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Tujuan Penelitian	10
G. Kegunaan Penelitian	11
H. Sistematika Pembahasan	11

BAB 11 LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	14
a. Kepuasan Pasien.....	14
1) Pengertian Kepuasan Pasien	14
2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
3) Indikator Kepuasan Pasien.....	16
4) Kepuasan Pasien Dalam Perspektif Islam	16
b. Kualitas Pelayanan.....	17
1) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2) Etika dalam Pelayanan.....	19
3) Indikator Kualitas Pelayanan	20
4) Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	23
c. Fasilitas.....	24
1) Pengertian Fasilitas	24
2) Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas Jasa.....	25
3) Fasilitas Dalam Perspektif Islam	27

d. Lokasi	28
1) Pengertian Lokasi	28
2) Tipe Lokasi	29
3) Lokasi Dalam Perspektif Islam.....	30
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pikir	35
D. Hipotesis	36
BAB III Metode Penelitian	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
B. Jenis Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39
a. Populasi	39
b. Sampel	41
D. Sumber Data	43
a. Primer	43
b. Sekunder	43
E. Instrumen Pengumpulan Data	44
a. Kuesioner.....	44
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
a. Uji Validitas.....	45
b. Uji Reliabilitas.....	46
G. Teknik Analisis Data	46
a. Uji Asumsi Klasik	47
1) Uji Normalitas.....	47
2) Uji Multikolinearitas.....	47
3) Uji Heteroskedastisitas	47
b. Analisis Regresi Linear Berganda	48
c. Koefisien Determinasi	49
d. Uji Hipotesis	50
1) Uji Parsial (Uji t).....	50
2) Uji Simultan (Uji f).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Puskesmas Desa Gunung Baringin	52
B. Hasil Penelitian	54
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	56
2. Uji Asumsi Klasik	57
a. Uji Normalitas.....	57

b. Uji Multikolinearitas	58
c. Uji Heteroskedastisitas	59
3. Analisis Regresi Linear Berganda	61
4. Uji Koefisien Determinasi.....	62
5. Uji Hipotesis.....	63
a. Uji Parsial (uji t).....	63
b. Uji Simultan (uji F)	65
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
D. Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Defenisi Operasional	9
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1	: Data Pasien Puskesmas Desa Gunung Baringin	40
Tabel III.2	: Data Jumlah Pasien Menggunakan Rumus Yamane	42
Tabel III.3	: Penetapan Skor atas Jawaban Angket.....	44
Tabel III.4	: Kisi-Kisi Angket.....	45
Tabel IV.1	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel IV.2	: Hasil Uji Validitas Fasilitas	55
Tabel IV.3	: Hasil Uji Validitas Lokasi	55
Tabel IV.4	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	56
Tabel IV.5	: Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.6	: Hasil Uji Normalitas	58
Tabel IV.7	: Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel IV.8	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel IV.9	: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel IV.10	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62
Tabel IV.11	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	63
Tabel IV.12	: Hasil Uji Simultan (Uji F)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir.....	36
----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang ini kebutuhan manusia terus mengalami perkembangan. Salah satu kebutuhan yang diperlukan adalah pelayanan kesehatan, karena kesehatan itu sendiri sangat penting untuk menunjang aktivitas manusia sehari-hari. Di Indonesia sendiri, dunia kesehatan berkembang secara signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan rumah sakit dan klinik, baik swasta maupun negeri. Sehingga perkembangan tersebut menjadikan persaingan di industri jasa kesehatan sangat kompetitif. Maka dari itu, setiap perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik banyak pelanggan. Jika berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Pada hakikatnya suatu pelayanan memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani dengan orang yang dilayani (publik).¹

Pemerintah berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dengan menyelenggarakan program jaminan sosial sebagai jaminan atas

¹ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi* (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014).

hak kesehatan orang miskin atau kurang mampu. Tingkat kepuasan terhadap layanan BPJS diakui belum memberi harapan, keluhan yang sering disampaikan antara lain; tidak ada stok obat, rendahnya tarif klaim BPJS sehingga rumah sakit kesulitan dalam mengelola biaya operasional, panjangnya antrian periksa, kurang cepatnya layanan dokter dan para medis. Dari sisi Rumah Sakit rendahnya klaim BPJS berdampak terhadap manajemen Rumah Sakit.² Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi juga sangat penting bagi masyarakat. Fasilitas yang diinginkan masyarakat seperti kebersihan lingkungan, peralatan yang lengkap, kebersihan tenaga medis dan kerapian susunan fasilitas akan menjadi kebutuhan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada pasien, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu jarak tempuh ke lokasi sangat dipertimbangkan oleh masyarakat. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir , serta faktor lainnya.

² Ervianingsih dkk, *Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020).

Dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya nilai yang akan diberikan oleh pasien adalah mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan akan menjadi pelanggan dalam waktu lama. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam pesaing.³

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya.⁴

Sekarang masyarakat baik di Kota maupun di Desa sangat menyadari betapa pentingnya kesehatan bagi hidup mereka mengetahui betapa mahal biaya perawatan kesehatan yang terkadang susah untuk dijangkau. Apalagi sekarang sudah banyak penyakit baru yang mengancam

³ Rahmawati, *Manajemen Pemasaran* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016), hlm. 17.

⁴ Imbalo S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (Jakarta: Kedokteran EGC, 2007), hlm. 156.

kesehatan masyarakat kapan saja dan dimana saja. Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan dan fasilitas Rumah Sakit atau Puskesmas harus mampu memenuhi apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di daerah-daerah terpencil, khususnya Puskesmas yang berada di Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur. Puskesmas Gunung Baringin merupakan salah satu Puskesmas yang memiliki kerja yang lebih ekstra untuk melakukan pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya kepada kartu BPJS dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang berada di Kecamatan Panyabungan Timur, Puskesmas mengadakan penyuluhan pelayanan kesehatan. Selain melakukan penyuluhan tentang kartu BPJS dan kartu KIS kepada masyarakat, Puskesmas Gunung Baringin juga melaksanakan penyuluhan tentang penyakit-penyakit menular seperti TBC, dan penyakit diare pada anak balita juga pelayanan kesehatan ibu dan anak seperti pertolongan persalinan.

Berhubung Puskesmas Kecamatan Panyabungan Timur yang berada di Desa terpencil yaitu di Gunung Baringin. Masyarakat dari desa lainnya seperti Desa Parmompang, Desa Tanjung Jae, Desa Tanjung Julu, Desa pagur, Desa Ranto Natas dan Desa lainnya akan berobat ke Puskesmas apabila penyakit mereka parah. Tetapi karena jarak tempuh dan waktu masyarakat lebih memilih berobat kepada Bidan Desa mereka masing-

masing. Serta Puskesmas Gunung Baringin tidak ada rawat inap atau non rawat inap.

Peneliti melakukan observasi dengan masyarakat yang berobat di Puskesmas Gunung Baringin

Ibu Rosmala mengatakan: “jarak tempuh jauh dari tempat saya tinggal dan waktu ke Puskesmas sekitar 20 menit begitu juga dengan pelayanannya yang kurang bagus, mereka perawatnya kadang tidak diopeni, bisa dibilang kurang ramah. Kadang saya memilih berobat di Bidan Desa tempat saya tinggal jika hanya sakit biasa saja”⁵

Pak Asnawi mengatakan: “perawat kurang ramah tamah, fasilitas Puskesmas juga kurang seperti peralatan untuk gigi, jarak dari rumah cukup jauh sekitar 10 menit”.⁶

Ibu Nisa mengatakan: “dengan adanya puskesmas di Desa saya sangat membantu saya dan keluarga, tidak perlu ke Rumah Sakit jika hanya untuk berobat seperti demam biasa, Puskesmas gunung baringin juga menyediakan pelayanan pelayanan kesehatan kartu BPJS, KIS walau tidak bisa rawat inap tapi dengan adanya Puskesmas di desa terpencil sangat membantu bagi kami masyarakat ini”.⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa pasien yang berobat di Puskesmas Gunung Baringin bahwa diketahui pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Beberapa diantaranya ada yang memperlmasalahkan tentang kualitas pelayanan dari

⁵Wawancara dengan Rosmala, *Pasien yang Berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin*, Jum'at 07 Januari 2022 Pukul 10:30 WIB.

⁶Wawancara dengan Asnawi, *Pasien yang Berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin*, Jum'at 07 Januari 2022 Pukul 13:00 WIB.

⁷Wawancara dengan Nisa, *Pasien yang Berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin*, Jum'at 07 Januari 2022 Pukul 14:15 WIB.

Puskesmas baik dari sikap perawat kepada pasien yang kurang ramah tamah, dan tentang fasilitas yang ada di Puskesmas tersebut seperti masih kurangnya peralatan mereka seperti peralatan untuk gigi dan jarak tempuh ke lokasi Puskesmas lumayan jauh dari Desa mereka. Dan ada juga ibu yang sangat puas dengan pelayanan kesehatan Puskesmas yang bisa membantu ia dan keluarga serta masyarakat di Desa tersebut untuk berobat.

Berdasarkan Uraian di atas maka peneliti tertarik mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan yang kurang baik seperti keramah tamahan perawat dengan pasien
2. Kurangnya fasilitas seperti peralatan medis di Puskesmas Desa Gunung Baringin
3. Jarak tempuh yang lumayan jauh dari beberapa desa di Kec. Panyabungan Timur
4. Bentuk kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini peneliti membuat batasan masalah agar dapat mengungkapkan masalahnya dengan teliti, tuntas dan mendalam disamping keterbatasan waktu, dan kemampuan peneliti. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan lokasi (X3) terhadap kepuasan pasien (Y).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal?
3. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal?

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi). Konsep dapat diamati atau diobservasi ini penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.⁸ Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal darimana.⁹

Sesuai dengan judul peneliti maka ada 4 variabel yang terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Dimana variabel independen adalah kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan lokasi (X3) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y). Adapun definisi operasional variabel sebagai berikut:

⁸ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).

⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2015), hlm. 77.

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

No	Jenis Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1	Kualitas pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. ¹⁰	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>tangibles</i> 2. <i>reliability</i> 3. <i>responsiveness</i> 4. <i>assurance</i> 5. <i>emphaty</i> 	Ordinal
2	Fasilitas	Fasilitas merupakan sarana prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan. Fasilitas juga faktor penunjang utama dalam suatu kegiatan. ¹¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan 2. Kenyamanan dan kebersihan ruangan 3. Kondisi fasilitas 	Ordinal
3	Lokasi	Lokasi adalah keputusan yang dibuat oleh perusahaan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. ¹²	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses 2. Visibilitas 3. Fasilitas Parkir 4. Lingkungan 	Ordinal
4	Kepuasan Pasien	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 	Ordinal

¹⁰ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 152.

¹¹ Sadono Sukirno, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hlm. 98.

¹² Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 31.

		membandingkan hasil kinerja yang diterima dengan yang diharapkan. ¹³	2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 4. Kualitas Layanan	
--	--	---	--	--

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal.

¹³ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 912.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan dapat memperoleh pengetahuan tentang kepuasan bagi pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berguna sebagai referensi dan menambah wawasan serta sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya tentang pengaruh pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

3. Bagi Puskesmas

Memberi masukan bagi Puskesmas Desa Gunung Baringin untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin.

4. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau perbandingan untuk berobat di Puskesmas atau berobat ke Bidan Desa.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan ini agar setiap pembahasan yang diuraikan sesuai dengan sasaran yang diamati, maka penelitian ini terdiri atas 5 bab, setiap babnya dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan

satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk suatu uraian sistematis dalam satu kesatuan. Masing-masing bab akan dibagi ke dalam sub bab dengan penyusunan sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menceritakan fenomena yang memengaruhi variabel X terhadap variabel Y, identifikasi masalah yang berisi tentang uraian yang diambil dari latar belakang, batasan masalah difokuskan pada penelitian yang akan diteliti, rumusan masalah berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini, definisi operasional berisi tentang variabel-variabel yang akan dilakukan dalam penelitian ini, tujuan penelitian yang menjadi jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Landasan Teori

Bab ini membahas tentang landasan teori yang terdiri dari kerangka yang berisi teori-teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu menjadi acuan dalam penelitian ini untuk memperkuat teori dalam penelitian ini, kerangka pikir yang menjelaskan tentang hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang diajukan.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini membahas metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian dan waktu penelitian, jenis penelitian ini adalah penelitian

kuantitatif dengan melakukan pengolahan data statistik, populasi dan sampel dimana populasi menjelaskan tentang seluruh objek yang ada dan berapa jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket, dan analisis data yang menjelaskan bagaimana data penelitian akan diolah.

Bab IV: Hasil Penelitian

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan oleh penelitian, hasil uji analisis data yang diolah dengan bantuan program komputer SPSS versi 23, kemudian peneliti membahas hasil dari penelitian yang diolah menggunakan SPSS versi 23.

Bab V: Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari keseluruhan uraian yang telah dikemukakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kerangka Teori

a. Kepuasan Pasien

1) Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pasien dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pasien kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, pasien sangat puas.¹

Kepuasan masyarakat di bidang kesehatan merupakan tujuan yang harus diberikan pemerintah daerah melalui Puskesmas, agar kepuasan masyarakat ini baik maka diperlukan ketersediaan fasilitas maupun SDM.

Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, dapat dipastikan pasien tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa

¹ Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 52.

puas.² Jadi kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa atas terpenuhinya kebutuhan, keinginan pasien terhadap apa yang diperoleh.

Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:³

- a) Sistem keluhan dan saran. Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas bagi para pasien untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi yang diperoleh akan memberikan ide-ide kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah.
 - b) Survei kepuasan pasien. Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi. Melalui survei, Puskesmas akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pasien, sekaligus memberikan tanda positif bahwa Puskesmas perusahaan menaruh perhatian terhadap pasien.
- 2) Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Pasien.
- a) Kualitas produk, pasien akan puas apabila obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien .

² Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 234.

³ Vinna Sri Yuniarti, hlm. 235.

- b) Kualitas pelayanan, yaitu pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c) Emosional, yaitu pasien merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik.
- d) Biaya, yaitu pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.⁴

3) Indikator Kepuasan Pasien

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakan produk secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yaitu:

- a) Kesesuaian Harapan
- b) Minat berkunjung kembali
- c) Kesiapan merekomendasikan
- d) Kualitas Layanan

4) Kepuasan Pasien Menurut Perspektif Islam

Konsep ekonomi konvensional menyatakan bahwa kepuasan pasien terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi. Dalam konsep ekonomi Islam kecerdasan yang dimiliki oleh konsumen tidak bersifat mutlak, Allah telah memberikan

⁴Iendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust* (Pasuruan: Qiara Media, 2021), hlm. 43.

beberapa kenikmatan, dan kemampuan kepada manusia diantaranya yang paling agung adalah kenikmatan akal dan nalar. Dengan akal pikiran dan hidayah dari Allah, konsumen atau pasien dapat lebih cerdas dalam menentukan pilihannya.⁵

b. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.⁶

⁵ Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam Ditengah Ekonomi Global* (Jakarta: Zikrul Hamid, 2014), hlm. 67.

⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019), hlm. 54.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pasien dengan perawat atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat penerima layanan. Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih.⁷

⁷ Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Bandung: UNPAD PRESS, 2016), hlm. 47-48.

Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang mereka terima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan.⁸

2) Etika dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagai sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain:

⁸ Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Malang: Media Nusa Kreatif, 2019), hlm 2.

- a) Sikap dan perilaku, merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang.
 - b) Penampilan, arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.
 - c) Cara berpakaian, disini perawat harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, gunakan pakaian seragam jika perawat telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.
 - d) Cara berbicara, yaitu cara berkomunikasi dengan pasien, hal ini penting karena perawat langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan pasien, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.
 - e) Gerak-gerik, meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.⁹
- 3) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani terdapat beberapa dimensi atau atribut yang diperlukan di dalam kualitas layanan yaitu:

- a) Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

⁹ Meithiana Indrasari, hlm. 59-60.

perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para perawat Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada Puskesmas.
- e) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.¹⁰

¹⁰ Rahman Mulyawan, hlm. 63-64.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Seperti yang dijelaskan dalam *Al-Qur'an* surah Ali Imran Ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفُضِّضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹¹

Dari tafsir *Al-Misbah* oleh Quraishi Shihab yang dimaksud ayat diatas bahwa Allah menuntun Nabi Muhammad sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada kaum Muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam perang Uhud yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, banyak pula bukti yang

¹¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, (Bandung: PT Sygma Exagrafika 2007), hlm. 71.

menunjukkan kelemahan lembut Nabi. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka, walau beliau sendiri kurang berkenan, beliau tidak mempermasalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain.¹²

Dari penjelasan ayat diatas dapat disimpulkan bahwa berikanlah pelayanan yang baik kepada pasien supaya mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4) Kualitas pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik baik itu berupa barang atau jasa/pelayanan hendaknya memberikan barang atau jasa yang berkualitas. Manusia diberi kekuasaan untuk melaksanakan tugas kekalifahannya ini dan untuk mengambil keuntungan dan manfaat pelayanan, manusia dapat berkendak bebas tetapi akan mempertanggung jawabkan atas kebebasan tersebut baik terhadap keseimbangan alam, masyarakat, diri sendiri maupun akherat kelak. Pertanggung jawaban sebagai seorang Muslim bukan hanya kepada Allah SWT, namun juga kepada lingkungan.¹³

c. Fasilitas

¹² M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qu'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm 255-256.

¹³ M. Nur Rianto Al Arif dan Evis Amalia, *Teori Miko Ekonomi: Suatu Perbandingan Islam dan Konomi Konvensional* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 90.

1) Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar pasien merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan.¹⁴

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pasien, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap pasien. Perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pasien dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Segala Fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat pasien secara langsung. Pasien harus memang dipuaskan, sebab

¹⁴ Sadono Sukirno, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi*, 3rd ed. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hlm. 98.

jika pasien tidak puas akan memberikan nilai negative terhadap Puskesmas.

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada pasien, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Kotler menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan.

Indikator fasilitas antara lain:

- a) Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan
 - b) Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
 - c) Kelengkapan alat yang digunakan
- 2) Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas jasa

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas terhadap kualitas jasa tersebut dimata pasien. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas jasa yaitu:¹⁵

¹⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* Edisi I, Cetakan Pertama (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 148-149.

a) Sifat dan Tujuan Organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya, contoh desain ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dapat dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas.

b) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan financial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

c) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

d) Estetis

Fasilitas jasa tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek

perawat terhadap pekerjaan dan motivasinya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek.

e) Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap Puskesmas. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

f) Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan.

3) Fasilitas Menurut Perspektif Islam

Fasilitas yang baik dan lengkap merupakan daya tarik tersendiri bagi konsumen atau pasien dalam menentukan pilihannya terhadap suatu jasa. Dalam banyak hal, penyediaan sarana dan fasilitas ini memang diperlukan untuk memacu usaha Puskesmas sehingga benar-benar menjadi usaha yang mampu melayani pasien. pihak Puskesmas menyediakan fasilitas

sesuai dengan syariat Islam seperti, tempat untuk beribadah, seperangkat alat untuk beribadah, seperti mukena dan lain sebagainya.¹⁶

d. Lokasi

1) Pengertian Lokasi

Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk berpindah produk dari produsen ke konsumen. Lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat perusahaan mengenai dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir , serta faktor lainnya.

Pemilihan tempat untuk sebuah usaha diperlukan pertimbangan yang tepat. Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan , diantaranya.

- a) Akses yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b) Visibilitas yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.

¹⁶ Yeni Muthiyatul Khasnah dkk, *Etika Bisnis Penginapan dalam Perspektif Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020), hlm. 2.

- c) Tempat parkir, yaitu parkir yang luas, nyaman dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
 - d) Ekspansi yaitu tersedianya tempat yang cukup luas apabila ada perluasan di kemudian hari.
 - e) Lingkungan yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Contohnya lokasi Puskesmas berdekatan dengan pemukiman warga.
 - f) Persaingan, yaitu lokasi pesaing, sebagai contoh dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu di pertimbangkan apakah di jalan atau daerah tersebut telah terdapat banyak usaha yang sejenis atau tidak.
 - g) Peraturan Pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang rumah makan berlokasi terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk/tempat ibadah.¹⁷
- 2) Tipe Lokasi

Beberapa tipe lokasi yang tersedia bagi ritel memiliki kekuatan dan kelemahan sendiri. Memilih tipe lokasi yang khusus harus menyertakan evaluasi serangkaian penjual. Pada umumnya penjual ini melihat biaya lokasi versus nilainya bagi pelanggan. Ada tiga lokasi yang bisa dipilih untuk ritel yaitu:

- a) Pusat perbelanjaan

¹⁷ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: CV Alfabeta, 2016).

Pusat perbelanjaan yang besar berorientasi bagi pemenuhan pasien. Mengkombinasikan dengan pusat perbelanjaan akan memudahkan pasien untuk berobat ke Puskesmas.

b) Lokasi di kota besar atau di Ibu Kota Kecamatan, akan memberikan kemudahan bagi masyarakat bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kota besar.

c) *Freestanding* (bebas)

cara ini mengembangkan kegunaan, yaitu mengkombinasikan beberapa kegunaan yang berbeda seperti pusat perbelanjaan, gedung perkantoran, hotel, perumahan.

3) Lokasi Menurut Perspektif Islam

Lokasi atau distribusi dalam perspektif Islam adalah segala aktivitas distribusi harus untuk kebaikan dan keadilan. Etika dalam lokasi atau distribusi, yaitu:

a) Tujuan dari distribusi harus menciptakan nilai dan peningkatan standar hidup dengan menyediakan layanan memuaskan secara etis

b) Mengikuti prinsip-prinsip, seperti tidak memanipulasi ketersediaan produk untuk tujuan eksploitasi

c) Saluran distribusi tidak seharusnya membuat beban bagi konsumen.¹⁸

¹⁸ Herry Sutanto dan Kaherul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 103.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan antara landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pada:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Akhlis Priya Pambudy (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen 2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik	Dari hasil uji t hitung kualitas pelayanan dan t hitung lokasi $(8,748) > t$ tabel $(1,661)$ dan $(2,746) > t$ tabel. Sehingga dapat diasumsikan kedua variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari tabel anova diperoleh F_{hitung} sebesar 105,762 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya variabel bebas (kualitas pelayanan dan lokasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

2	Mohamad Sakum (Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Pelita Bangsa Bekasi 2019)	Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Zuri Express Lippo Cikarang (Study Kasus Tamu Jepang Hotel Zuri Express Lippo Cikarang)	Hasil pengujian bersama-sama (uji F) variabel fasilitas, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dari Jepang di hotel Zuri Express Lippo Cikarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama. Pada variabel fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai f hitung sebesar 26.734 dan f tabel sebesar 3.190 maka dengan hasil tersebut nilai f hitung > f tabel dan begitu juga dengan nilai signifikan f sebesar 0,000 dan nilai probabilitas 0,05 berdasarkan data tersebut maka nilai signifikan f < 0,005. Berarti Ho ditolak dan Ha diterima, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, dari ketiga variabel bebas tersebut yaitu fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 61,8% dan sisanya yaitu 38,2% adalah pengaruh dari variabel lain yang belum diteliti.
3	Evrailita Sitinjak (Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar

	<p>Hukum Humaniora Universitas Putera Batam 2021)</p>	<p>Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Sungai Langkai</p>	<p>0,724 atau 72,4% dari hasil tersebut diketahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 72,4% dan sisa selebihnya 0,276% atau 27,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dianalisis. Hasil pada uji t yaitu kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $7,180 > t$ tabel 1.967 maknanya yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel fasilitas mempunyai nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan t hitung $8.499 > t$ tabel 1.967 artinya variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji F hasil yang diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $445,48 > F$ tabel $3,02$ maknanya variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.</p>
--	---	--	--

4	Nuraini (Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidempuan	Berdasarkan hasil uji t penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap, yang dibuktikan dengan thitung (5,126) > ttabel (1.660). Berdasarkan hasil perhitungan R Square sebesar 0,213. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 0,213 (21,3%) dan sisa (78,7%) dipengaruhi faktor lain.
---	---	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penulis adalah sebagai berikut:

- a. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama Akhlis Priya Pambudy persamaan pada variabel X, yaitu kualitas pelayanan dan lokasi dan variabel Y yaitu kepuasan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian, yang mana tempat penelitian saudara berada di Puskesmas Dukun Gresik.
- b. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama Mohamad Sakum terdapat persamaan pada variabel X, yaitu pengaruh fasilitas, lokasi, dan kualitas layanan dan variabel yaitu kepuasan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian, yang mana

tempat penelitian saudara berada di Hotel Zuri Express Lippo Cikarang.

- c. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama Evralita Sitinjak terdapat persamaan pada variabel X, yaitu kualitas pelayanan dan lokasi dan variabel Y yaitu kepuasan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian, yang mana tempat penelitian saudara berada di UPT Puskesmas Sungai Langka. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya atas nama Nuraini sama-sama meneliti kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya saudara Nuraini meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.¹⁹ Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti, yaitu menjelaskan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen.²⁰

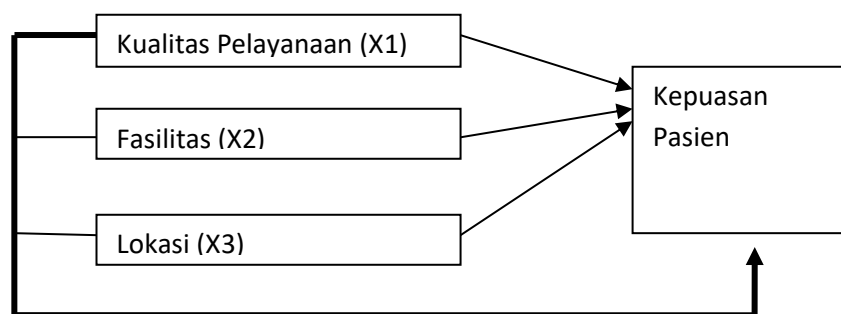
¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 88.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 60.

Berdasarkan masalah dan kajian teori yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien.

Dari uraian kerangka teori ini, maka kerangka pikir dapat peneliti gambarkan sebagai berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



X₁: Kualitas Pelayanan

X₂: Fasilitas

X₃: Lokasi

Y: Kepuasan Pasien

→ : Menjelaskan hubungan atau pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial

→ : Menjelaskan hubungan atau pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara keseluruhan atau secara simultan.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau ingin kita pelajari. Oleh

karena itu, perumusan hipotesis menjadi sangat penting dalam sebuah penelitian.²¹

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

- H₀₁ :Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.
- H_{a1} :Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.
- H₀₂ :Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.
- H_{a2} :Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.
- H₀₃ :Tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.
- H_{a3} :Terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

²¹ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK Dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2015), hlm. 41.

Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal

H₀₄ :Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.

H_{a4} :Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur, Kabupaten Mandailing Natal.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada pasien Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal, Penelitian ini dilakukan sejak Januari 2022 sampai dengan Maret 2023.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan, yang dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu memengaruhi variabel yang lain. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk menemukan seberapa banyak karakteristik yang ada dalam populasi induk mempunyai karakteristik seperti yang terdapat pada sampel.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada umumnya berarti keseluruhan objek penelitian, mencakup semua elemen yang terdapat dalam wilayah penelitian. Menurut Sugiyono, populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

¹ Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 13.

ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Gunung Baringin.

Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien yang datang berobat baik pasien laki-laki dan pasien perempuan, data yang diperoleh dari bulan Juni 2020 sampai dengan bulan Desember 2021.

Tabel III.1
Data Pasien Puskesmas Gunung Baringin
Juni 2020 – Desember 2021³

Bulan	Tahun				Jumlah
	2020		2021		
	Lk	Pr	Lk	Pr	
Januari	-	-	195	275	470
Februari	-	-	197	260	457
Maret	-	-	216	347	563
April	-	-	215	342	557
Mei	-	-	138	235	373
Juni	353	578	280	353	1.564
Juli	219	480	205	217	1.121
Agustus	182	365	154	219	920
September	260	320	239	403	1.222
Oktober	195	350	236	457	1.238
November	229	359	189	383	1.160
Desember	188	308	171	340	1.007
Total					10.652

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 117.

³Data yang diperoleh dari UPTD Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal, 10 Juni 2022.

2. Sampel

Menurut Tiro, sampel adalah sejumlah anggota yang dipilih/diambil dari suatu populasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang diambil dari sebagian populasi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui pasti, sehingga untuk menghitung besarnya jumlah sampel adalah menurut Burhan Bugin dalam bukunya metodologi Penelitian Kuantitatif dengan rumus sebagai berikut:⁴

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

d = Nilai presisi (nilai signifikansi 10%)

$$n = \frac{10,652}{(10,652 \times 0.1^2) + 1}$$

$$n = \frac{10,652}{107.52}$$

$$n = 99.06$$

⁴ Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 105.

Tabel III.2
Data jumlah pasien menggunakan rumus

Bulan	Tahun				Jumlah	$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$
	2020		2021			
	Lk	Pr	Lk	Pr		
Januari	-	-	195	275	470	82,45
Februari	-	-	197	260	457	82,04
Maret	-	-	216	347	563	84,91
April	-	-	215	342	557	84,77
Mei	-	-	138	235	373	78,94
Juni	353	578	280	353	1.564	93,99
Juli	219	480	205	217	1.121	91,80
Agustus	182	365	154	219	920	90,19
September	260	320	239	403	1.222	92,43
Oktober	195	350	236	457	1.238	92,52
November	229	359	189	383	1.160	92,06
Desember	188	308	171	340	1.007	90,06
Total					10.652	99,06

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel sebanyak 99.06 maka dibulatkan menjadi 99 responden dari 10.652 pasien yang berobat di Puskesmas Gunung Baringin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling* yaitu sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti, dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel, atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja.⁵

⁵ Burhan Bugin, hlm. 116.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya, dengan kata lain sumber data langsung memberikan data kepada peneliti/pengumpul data.⁶ Data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan wawancara kepada pasien puskesmas Gunung Baringin dan menyebarkan atau menyerahkan angket/kuesioner agar diisi oleh responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait atau pihak lain), karena data ini sudah tersedia, seperti di Badan Pusat Statistik (BPS), Dinas Pendistribusian/Perdagangan, dan instansi lainnya yang terkait dengan topik penelitian.⁷ Data sekunder yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari UPTD Puskesmas Gunung Baringin.

⁶ Pasar Maulim Silitonga, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Medan: FMIPA UNIMED, 2011), hlm. 48.

⁷ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 155-156.

E. Instrumen Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dan terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket.

Kuesioner atau angket adalah instrumen pengumpulan data, yang mana responden mengisi atau menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.⁸

Untuk memperoleh hasil pembobotan dilakukan dengan cara melakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi skor terendah, kemudian dibagi oleh lima tingkat *skala likert*. Bentuk pertanyaan pada angket sebagai berikut:

Tabel. III.3
Skala likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

⁸ Sugiyono, *Metode penelitian manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 230.

Tabel. III.4
Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1	Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibles</i>	1
		2. <i>Reliability</i>	2, 3
		3. <i>Responsiveness</i>	4
		4. <i>Assurance</i>	5
		5. <i>Empaty</i>	6, 7
2	Fasilitas	1. Kelengkapan	1, 2, 3
		2. Kenyamanan dan Kebersihan Ruangan	4, 5
		3. Kondisi Fasilitas	6, 7
3	Lokasi	1. Akses	1, 2
		2. Visibilitas	3
		3. Fasilitas Parkir	4
		4. Lingkungan	5, 6
4	Kepuasan Pasien	1. Kesesuaian Harapan	1, 2
		2. Minat Berkunjung Kembali	3
		3. Kesiediaan Merekomendasikan	4
		4. Kualitas Layanan	5, 6, 7, 8

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang telah diteliti. Dengan kata lain, suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak kita ukur.⁹

Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel.

Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria

⁹ Morissan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 103.

menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika nilai positif dan r hitung \geq r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung \leq r tabel maka item dinyatakan tidak valid.¹⁰

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari bahasa Inggris *reliability* yang berarti kemantapan suatu alat ukur. Jika alat ukur tersebut digunakan untuk melakukan pengukuran secara berulang kali maka alat tersebut tetap memberikan hasil yang sama. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha* $> 0,6$, maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah *reliabel*. Sedangkan *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka pernyataan yang digunakan untuk variabel tersebut tidak *reliabel*.¹¹

G. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara kuantitatif guna menghitung apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan program komputer yaitu SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹⁰ Dwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 51

¹¹ M Toha Anggoro, *Metode Penelitian* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), hlm. 31.

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* 0,05, jika signifikansi kurang dari 0,05, kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, jika signifikansi lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal.¹²

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi.¹³

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas,

¹² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 181.

¹³ Husein Umar, hlm. 177

sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁴

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah regresi linear dimana sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X). Secara umum, bentuk persamaan garis regresinya adalah (yang diberikan hanya yang melibatkan tiga variabel). Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel bebas, yaitu kualitas produk dan harga terhadap satu variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen.

$$\hat{Y} : a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat (kepuasan pasien)

a : Koefisien konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi.¹⁵

X_1 : Kualitas pelayanan

X_2 : Fasilitas

X_3 : Lokasi

e : Standar *error*

¹⁴ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 82.

¹⁵ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 74.

Sedangkan bentuk persamaan regresi linear berganda akan saya sesuaikan dengan variabel skripsi saya yaitu:

$$K: \alpha + \beta_1 P + \beta_2 F + \beta_3 L + e$$

Keterangan :

K : Kepuasan Pasien

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi variabel independen

P : Kualitas Pelayanan

F : Fasilitas

L : Lokasi

e : Standar *error*

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen yang menunjukkan keragaman nilai variabel independen yang bisa dijelaskan oleh variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah

sempurna, atau variasi independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel independen.¹⁶

Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu: apabila semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketetapanya dikatakan semakin baik. Apabila nilai $0 \leq R^2$ dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang berbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
- 2) $R^2 = 1$, berarti ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara simultan.¹⁷

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara individual (parsial). Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:¹⁸

- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

¹⁶ Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: PT Buku Kita, 2008), hlm. 79.

¹⁷ Setiawan dan Dwi Endah Kursini, *Ekometrika* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010), hlm.

¹⁸ Nur Asnawi dan Masyhuri, hlm. 180.

2) Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengujian F adalah.¹⁹

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

¹⁹ Setiawan dan Dwi Endah Kursini, hlm. 182-183.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Desa Gunung Baringin

Dilihat secara geografis letak wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunung Baringin berada pada daerah berbukit sampai bergunung dengan luas wilayah kurang lebih 39.787,40 km². Secara administratif wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunung Baringin terdiri atas 14 Desa 1 Dusun dan 1 Kelurahan. UPTD Puskesmas Gunung Baringin berada dalam wilayah yang rawan akan bencana longsor, disamping itu akses dari Kabupaten Kota menuju UPTD Puskesmas Gunung Baringin masih dalam keadaan yang menprihatinkan jalan masih banyak yang berlubang-lubang, sementara akses antar desa dan desa ke kota kecamatan juga memprihatinkan lagi.

Hal ini dapat menyebabkan terkendalanya pelayanan kesehatan prima di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunung Baringin, adapun Desa terdekat ke Kota Kabupaten adalah Desa Padang Laru jarak tempuh kurang lebih 4 km² dan jarak Desa Padang Laru ke Puskesmas kurang lebih 8 km². Desa terdkat ke UPTD Puskesmas Gunung Baringin adalah kelurahan Gunung Baringin, sedangkan desa terjauh dari UPTD Puskesmas Gunung Baringin adalah Desa Aek Nabara yang mempunyai jarak tempuh kurang lebih 15 km². Akses jalan menuju Desa Aek Nabara sangat rawan bencana longsor, dikarenakan kondisi jalan yang masih dalam tahap perintisan (jalan tanah liat) dan kendaraan yang bisa digunakan ke Desa Aek Nabara adalah sepeda motor yang sudah dimodifikasi dan kendarana roda empat yang sudah bergardan 2. Desa Banjar Lancat juga termasuk Desa yang terjauh dari

UPTD Puskesmas Gunung Baringin, dengan jarak tempuh kurang lebih 14 km². Sementara itu jaringan telekomunikasi di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunung Baringin belum semua menikmati, karena masih ada beberapa Desa yang belum terjangkau oleh jaringan telepon. Ditambah lagi penerangan PLN juga masih sering mati bahkan pada jam kerja. Hal ini disebabkan karena faktor geografis rawan bencana longsor dan juga pemadaman bergilir yang diprogramkan le PT PLN Persero Cabang Panyabungan. Adapun visi dan misi UPTD Puskesmas Gunung Baringin yaitu:

Visi:

Tercapainya Kecamatan Panyabungan Timur Sehat

Misi:

1. Melindungi kesehatan masyarakat dengan melaksanakan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat yang terjangkau dan bermutu.
2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat desa.
3. Mengupayakan pemerataan sumber daya kesehata sehingga memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan.
4. Menciptakan lingkungan yang sehat di Kecamatan Panyabungan Timur.¹

¹ Profil UPTD Puskesmas Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal.

B. Hasil Penelitian

Untuk menguji data penelitian, maka dilakukan pengujian secara kuantitatif dengan menghitung data yang telah diperoleh dari responden yang dijadikan sebagai sampel. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan SPSS Versi 23. Adapun hasil penelitian dari peneliti sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Uji validitas yang digunakan untuk menguji 7 butir pernyataan untuk kualitas pelayanan, 7 butir pernyataan untuk fasilitas, 6 butir pernyataan untuk lokasi, dan 8 butir pernyataan untuk kepuasan pasien. Hasil dari uji validitas penelitian yaitu:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kualitas Pelayanan (X₁)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,583	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df = n - 2 = 99 - 2 = 97$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1663	Valid
X1.2	0,722		Valid
X1.3	0,849		Valid
X1.4	0,738		Valid
X1.5	0,837		Valid
X1.6	0,613		Valid
X1.7	0,324		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.1 untuk variabel kualitas pelayanan dari pernyataan 1 sampai pernyataan 7 dinyatakan valid dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 99$ dan nilai r_{tabel} adalah 0,1663.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Fasilitas (X₂)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,725	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df = n - 2 = 99 - 2 = 97$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1663	Valid
X2.2	0,804		Valid
X2.3	0,825		Valid
X2.4	0,769		Valid
X2.5	0,623		Valid
X2.6	0,618		Valid
X2.7	0,245		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.2 untuk variabel fasilitas dari pernyataan 1 sampe dengan pernyataan 7 dinyatakan valid dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 99$ dan nilai r_{tabel} adalah 0,1663.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Lokasi (X₃)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,653	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df = n - 2 = 99 - 2 = 97$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1663	Valid
X3.2	0,579		Valid
X3.3	0,813		Valid
X3.4	0,700		Valid
X3.5	0,758		Valid
X3.6	0,645		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.3 untuk variabel lokasi dari pernyataan 1 sampe dengan 6 dinyatakan valid dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 99$ dan nilai r_{tabel} adalah 0,1663.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepuasan Pasien (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,774	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df = n - 2 = 99 - 2 = 97$ dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1663	Valid
Y.2	0,774		Valid
Y.3	0,628		Valid
Y.4	0,685		Valid
Y.5	0,749		Valid
Y.6	0,686		Valid
Y.7	0,780		Valid
Y.8	0,641		Valid

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS versi 23

Berdasarkan tabel IV.4 untuk variabel lokasi dari pernyataan 1 sampe dengan 8 dinyatakan valid dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 99$ dan nilai r_{tabel} adalah 0,1663.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat diandalkan. Uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan metode *Cronbac'S Alpha*. Jika *Cronbac'S Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,787	7	Reliabel
Fasilitas	0,770	7	Reliabel
Lokasi	0,783	6	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,859	8	Reliabel

Sumber: Data diolah dari hasil SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.5 pada kualitas pelayanan diperoleh nilai *Cronbac'S Alpha*0,787. Nilai *Cronbac'S Alpha* 0,787 > 0,6 sehingga variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliable dan dapat diterima. Hasil uji reliabilitas diatas pada fasilitas diperoleh nilai *Cronbac'S Alpha*0,770. Nilai *Cronbac'S Alpha*0,770 > 0,6 sehingga variabel fasilitas dinyatakan reliable. Hasil uji reliabilitas diatas pada lokasi diperoleh *Cronbac'S Alpha* 0,783. Nilai *Cronbac'S Alpha*0,783 > 0,6 sehingga variabel lokasi dinyatakan reliable dan dapat diterima. Hasil uji reliabilitas diatas pada kepuasan pasien diperoleh *Cronbac'S Alpha*0,859. Nilai *Cronbac'S Alpha* 0,859 > 0,6 sehingga variabel kepuasan pasien dapat dinyatakan reliable dan dapat diterima.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan berdasarkan pada metode *One SampleKolmogrov Smirnov*.

Tabel IV.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.45492291
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.052
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.152 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower of the true significance.

Berdasarkan tabel IV.6 hasil uji normalitas bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig 2-tailed*) sebesar 0,152. Nilai signifikansi lebih dari 0,10 ($0,152 > 0,10$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig 2-tailed* lebih besar dari 0,10.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model ditemukan adanya korelasi antara *independent variable*. Jika nilai VIF (*variance inflation factor*) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel IV.7
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.648	3.073		1.513	.134		
Kualitas Pelayanan	.335	.154	.262	2.172	.032	.349	2.868
Fasilitas	.534	.146	.450	3.657	.000	.334	2.996
Lokasi	.142	.085	.124	1.670	.098	.922	1.085

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel IV.7 diketahui bahwa VIF dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $2.868 < 10$, variabel fasilitas (X2) adalah $2.996 < 10$, variabel lokasi (X3) adalah $1.085 < 10$. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

Sedangkan nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $0,349 > 0,1$, variabel fasilitas (X2) adalah $0,334 > 0,1$, dan variabel lokasi (X3) adalah $0,922 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel lebih besar dari 0,1. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada ataupun tidak ada penyimpangan heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi $< 0,10$ maka dapat dikatakan terjadi masalah pada

heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,10$ maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang digunakan yaitu uji *spearman's rho*.

Tabel IV.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Correlations			
			Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Lokasi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.813	.163	.095
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.107	.347
		N	99	99	99	99
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.813	1.000	.240	.082
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.017	.419
		N	99	99	99	99
	Lokasi	Correlation Coefficient	.163	.240	1.000	.012
		Sig. (2-tailed)	.107	.017	.	.906
		N	99	99	99	99
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.095	.082	.012	1.000
		Sig. (2-tailed)	.347	.419	.906	.
		N	99	99	99	99

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

Berdasarkan tabel IV.8 hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) $0,347 > 0,1$, variabel fasilitas (X2) $0,419 > 0,1$, variabel lokasi (X3) $0,906 > 0,1$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel

tersebut tidak mengalami masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel IV.9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.648	3.073		1.513	.134
Kualitas Pelayanan	.335	.154	.262	2.172	.032
Fasilitas	.534	.146	.450	3.657	.000
Lokasi	.142	.085	.124	1.670	.098

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
Sumber data yang diolah dengan dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.9 maka persamaan regresi dengan menggunakan SPSS 23 sebagai berikut:

$$K: 4,648 + 0,335 P + 0,534 F + 0,142 L + e$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 4,648 mempunyai arti jika variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi dianggap konstanta atau nilainya 0, maka kepuasan pasien berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal adalah sebesar 4,648.

- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0,335 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka, kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar $4,648 + 0,335 = 4,983$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- c. Koefisien regresi variabel fasilitas (β_2) sebesar 0,534 artinya jika variabel fasilitas meningkat sebesar 1 satuan maka, kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar $4,648 + 0,534 = 5,182$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- d. Koefisien regresi variabel lokasi (β_3) sebesar 0,142 artinya variabel lokasi meningkat sebesar 1 satuan maka, kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar $4,648 + 0,142 = 4,79$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel independen dari koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.519	.504	2.493

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil di atas diperoleh nilai R^2 (R Square) sebesar 0,519 atau 51,9% artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien sebesar 0,519. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien sebesar 51,9%. Sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Ketentuan dalam uji t adalah, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun hasil dari uji t parsial sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.648	3.073		1.513	.134
Kualitas Pelayanan	.335	.154	.262	2.172	.032
Fasilitas	.534	.146	.450	3.657	.000
Lokasi	.142	.085	.124	1.670	.098

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.11 untuk mengetahui hasil signifikan atau tidak t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} penentuan tabel distribusi dicari pada $10\% : 2 = 0,05$ dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ atau $99-3-1 = 95$ (n = jumlah sampel, k = jumlah variabel independen). Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,66105.

Berdasarkan tabel IV.11 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel dengan menggunakan uji t dengan hasil:

1. Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,172 dan t_{tabel} sebesar 1,66105 artinya $t_{hitung} (2,172) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.
2. Variabel fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,657 dan t_{tabel} 1,66105 artinya $t_{hitung} (3,657) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.
3. Variabel lokasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,670 dan t_{tabel} 1,66105 artinya $t_{hitung} (1,670) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) yaitu kualitas pelayanan fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Hasil uji simultan pada variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.12
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	637.227	3	212.409	34.166	.000 ^b
	Residual	590.611	95	6.217		
	Total	1227.838	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.12 di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 34,166 dan F_{tabel} sebesar 2,14. Tabel distribusi F dicari dengan derajat kebebasan (df) = 99 - 3 - 1 = 95. Hasil analisis data uji F menunjukkan $F_{hitung}(34,166) > F_{tabel}(2,14)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten

Mandailing Natal” dengan jumlah responden 99 pasien. Berdasarkan hasil analisis data yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 23 maka pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,172 dan t_{tabel} sebesar 1,66105 artinya $t_{hitung} (2,172) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan, kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang penyedia layanan, melainkan dilihat dari persepsi masyarakat penerima layanan.

Kepuasan penerima layanan hanya bisa dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, jika kualitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sebaliknya juga jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka pasien merasa tidak puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Akhlis Priya Pambudy dengan judul “Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik”. Berdasarkan

hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien diperoleh t_{hitung} sebesar 3,657 dan t_{tabel} 1,66105 artinya $t_{hitung} (3,657) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal. Fasilitas juga mempengaruhi kepuasan pasien, kelengkapan fasilitas menentukan penilaian terhadap kepuasan pasien, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan lahan parkir, kamar mandi yang bersih dan nyaman, kelengkapan alat-alat kesehatan, jika alat kesehatan berfungsi dengan baik maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada pasien maka semakin meningkat pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Evralita Sitinjak dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Sungai

Langka” mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal .

3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

Pemilihan lokasi yang strategis akan memberikan dampak positif terhadap keberhasilan suatu perusahaan.

Hasil penelitian variabel lokasi (X3) terhadap kepuasan pasien diperoleh t_{hitung} sebesar 1,670 dan t_{tabel} 1,66105 artinya $t_{hitung} (1,670) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal. Lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan, lokasi yang dipilih harus strategis. Akses dan jarak juga dipertimbangan oleh masyarakat, jika hanya sakit biasa masyarakat lebih memilih berobat kepada Bidan Desa masing-masing dikarenakan jarak yang begitu jauh dari beberapa desa di Kecamatan Panyabungan Timur ke Puskesmas Desa Gunung Baringin.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Penelitian ini sejalan dengan penelitian Akhlis Priya Pambudy dengan judul “Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa

kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} (34,166) > F_{tabel} (2,14)$ yang mendukung hipotesis keempat, bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

Jika kualitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, kelengkapan fasilitas, seperti kelengkapan alat-alat medis, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ketersediaan lahan parkir, kamar mandi yang bersih dan nyaman juga turut memberikan kepuasan terhadap pasien, serta pemilihan lokasi yang strategis akan memudahkan pasien untuk berobat ke Puskesmas, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Mohamad Sakum dengan judul “ Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Kualitas Layanan

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zuri Express Lippo Cikarang” menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas tersebut yaitu fasilitas, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 61,8%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja dengan harapannya. Jika kinerja diatas harapan maka konsumen atau pasien merasa puas, sebaliknya jika kinerja dibawah harapan maka konsumen atau pasien merasa kecewa.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (34,166) > F_{tabel} (2,14)$.

D. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat memungkinkan mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.
2. Keterbatasan peneliti pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu terbatas pada kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pasien, sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti seperti keterampilan perawat, dan keberadaan dokter/bidan.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi hasil penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. $K = 4,648 + 0,335 P + 0,534 F + 0,142 L$

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 4,648 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dianggap konstanta atau nilainya 0, maka kepuasan pasien berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal adalah sebesar 4,648.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0,335 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka, kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar $4,648 + 0,335 = 4,983$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- c. Koefisien regresi variabel fasilitas (β_2) sebesar 0,534 artinya jika variabel fasilitas meningkat sebesar 1 satuan maka, kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar $4,648 + 0,534 = 5,182$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- d. Koefisien regresi variabel lokasi (β_3) sebesar 0,142 artinya variabel lokasi meningkat sebesar 1 satuan maka, kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar $4,648 + 0,142 = 4,790$ dengan asumsi variabel lainnya tetap.

2. Hasil uji determinasi R *Square* dengan nilai 0,519 atau sama dengan 51,9% artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien sebesar 51,9% sedangkan 48,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil uji secara parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,172 dan t_{tabel} sebesar 1,66105 artinya $t_{hitung} (2,172) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.
4. Hasil uji secara parsial (uji t) variabel fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,657 dan t_{tabel} 1,66105 artinya $t_{hitung} (3,657) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.
5. Hasil uji secara parsial (uji t) variabel lokasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,670 dan t_{tabel} 1,66105 artinya $t_{hitung} (1,670) > t_{tabel} (1,66105)$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.
6. Hasil uji secara simultan (uji F) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur

Kabupaten Mandailing Natal, hal ini dapat dibuktikan $F_{hitung} (34,166) > F_{tabel} (2,14)$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, sebagai syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat menjadi sarjana ekonomi islam serta mengembangkan ilmu pengetahuan peneliti tentang manajemen bisnis terutama pengetahuan tentang judul yang telah diambil.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian lebih lanjut serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelvian. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: Qiara Media, 2021.
- Al Arif, M. Nur Rianto dan Amalia, Evis, *Teori Miko Ekonomi: Suatu Perbandingan Islam dan Konomi Konvensional*. Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Al Idrus, Salim, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Kreatif, 2019.
- Alsa, Asmadi. *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Anggoro, M. Toha. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2007.
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Asnawi *Pasien yang Berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin*, Jum'at 07 Januari 2022 Pukul 13.00 WIB.
- Bugin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Data yang diperoleh dari *UPTD Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal*, 10 Juni 2022.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Sygma Exagrafika, 2007.
- Ervianingsih, dkk. *Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019.

- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Khasnah, Yeni Muthiyatul dkk, *Etika Bisnis Penginapan dalam Perspektif Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020.
- Marthon, Said Sa'ad , *Ekonomi Islam Ditengah Ekonomi Global*. Jakarta: Zikrul Hamid, 2014.
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Puplic, Pelayanan Terpadu Administrasi*. Bandung: CV Indra Prahasta, 2014.
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS, 2016.
- Morissan. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Nisa. *Pasien yang Berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin, Jum'at 07 Januari 2022 Pukul 14.15 WIB*.
- Pohan, Imbalo S., *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC, 2007.
- Priyanto, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: PT Buku Kita, 2008.
- . *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Profil UPTD Puskesmas Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur, Kab. Mandailing Natal. 2020.
- Rahmawati. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press, 2016.
- Rangkuti, Ahmad Nizar. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK Dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Cipta Pustaka Media, 2015.
- Rosmala. *Pasien yang Berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin, Jum'at, 07 Januari 2022 pukul 10.30 WIB*
- Silitonga, Pasar Maulim. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Medan: FMIPA UNIMED, 2011.

- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qu'an*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru 2015.
- Sukirno, Sadono. *Teori Pengantar Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Sutanto, Herry dan Kaherul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Setiawan dan Kursini, Dwi Endah. *Ekometrika*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- . Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

DAFTAR RIWAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Hamni Fadilah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Patiluban Mudik, 22 Februari 2000
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Desa Parmompang
Telepon/No. HP : 0813 6211 8073
E-mail : hamnifadilah@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SD Negeri 133 Parmompang
Tahun 2012-2015 : SMP Islam Terpadu Al-Husnayain
Tahun 2015-2018 : SMA Islam Terpadu Al-Husnayain
Tahun 2018-2023 : Program Sarjana (Strata-1) Ekonomi Syariah UIN
Syahada Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,64
Karya Tulis Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ali Hardana, S.Pd., M.Si.

NIDN : 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Barigin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal”.

Yang disusun oleh:

Nama : Hamni Fadilah

Nim : 18 402 00189

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN PASIEN (Y)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kesesuaian Harapan	1,2			
Minat Berkunjung Kembali	3,4			
Kesediaan Merekomendasikan	5			
Biaya	6,7,8			
Kualitas Layanan	9,10,11,12			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN (X₁)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
<i>Tangibles</i>	1,2			
<i>Reliability</i>	3,4			
<i>Responsiveness</i>	5,6,7			
<i>Assurance</i>	8,9			
<i>Empaty</i>	10,11,12			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET FASILITAS (X₂)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis*(✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Kelengkapan	1,2,3			
Kenyamanan dan Kebersihan Lingkungan	4,5,6,7			
Kondisi Fasilitas	8,9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET LOKASI (X₃)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis*(√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Akses	1,2,3			
Visibilitas	4,5			
Fasilitas Parkir	6,7			
Lingkungan	8,9,10			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juli 2022

Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2013018301

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) UIN Syahada Padangsidempuan, saya :

Nama : Hamni Fadilah

NIM : 18 402 00189

Fakultas/*Prodi* : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/*Ekonomi Syariah*

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal”**. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Gunung Baringin, Juli 2022

Hormat Saya

Hamni Fadilah
Nim. 18 402 00189

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DESA GUNUNG BARINGIN KECAMATAM
PANYABUNGAN TIMUR KABUPATEN MANDAILING NATAL

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan
4. Alamat :
5. Penyakit yang diderita :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat TidakSetuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Faktor Kepuasan Pasien (Y)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
Kesesuaian Harapan	1	Pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Gunung Baringin sesuai yang diharapkan					
	2	Obat yang diberikan oleh pihak Puskesmas Gunung Baringin sangat ampuh					

Minat Berkunjung Kembali	3	Pasien akan berobat kembali ke Puskesmas Gunung Baringin karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan					
Kesediaan Merekomendasikan	4	Saya menyarankan kepada keluarga dan kerabat untuk berobat di Puskesmas Gunung Baringin					
Kualitas Layanan	5	Pelayanan yang diberikan Puskesmas Gunung Baringin 24 jam					
	6	Di Puskesmas Gunung Baringin juga menyediakan kotak saran					
	7	Puskesmas Gunung Baringin memberikan pelayanan terbaiknya kepada pasien					
	8	Pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas sesuai dengan harapan saya					

Faktor Kualitas Pelayanan (X₁)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
<i>Tangibles</i>	1	Penampilan pegawai Puskesmas Gunung Baringin bersih dan rapi					
<i>Reliability</i>	2	Perawat memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu					
	3	Setiap kita masuk Puskesmas kita selalu disambut dengan pelayanan yang baik					

<i>Responsiveness</i>	4	Perawat menanggapi keluhan pasien dengan cepat					
<i>Assurance</i>	5	Pihak Puskesmas Gunung Baringin menyediakan obat-obatan yang lengkap					
	6	Perawat Puskesmas Gunung Baringin memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial					
<i>Empaty</i>	7	Perawat bersikap sopan dan ramah kepada pasien					

Faktor Fasilitas (X₂)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
Kelengkapan	1	Memiliki alat-alat medis yang lengkap					
	2	Ketersediaan obat-obatan yang lengkap di Puskesmas Gunung Baringin					
	3	Memiliki dokter spesialis yang lengkap					
Kenyamanan dan Kebersihan Ruangan	4	Ruang tunggu yang disediakan bersih dan nyaman					
	5	Ruang pengobatan yang nyaman					
Kondisi Fasilitas	6	Fasilitas, serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik					
	7	Peralatan medis yang tersedia di Puskesmas Gunung Baringin lengkap					

Faktor Lokasi (X₃)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
Akses	1	Lokasi mudah dijangkau sarana transportasi umum					
	2	Kondisi jalan Puskesmas Gunung Baringin bagus					
Visibilitas	3	Lokasi Puskesmas Gunung Baringin terlihat dari jalan raya					
Fasilitas Parkir	4	Tersedia tempat parkir yang tertata rapi					
Lingkungan	5	Kondisi di lingkungan Puskesmas Gunung Baringin bersih dan nyaman					
	6	Kondisi di pekarangan Puskesmas Gunung Baringin sejuk dan asri					

Hasil Uji Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
1	4	4	3	3	3	3	4	24
2	4	4	4	4	5	5	4	30
3	5	5	5	5	5	5	4	34
4	4	4	4	4	4	4	5	29
5	5	5	5	5	5	5	2	32
6	4	4	4	4	4	4	2	26
7	5	4	4	4	5	5	4	31
8	4	5	4	4	4	4	5	30
9	3	4	3	3	3	3	3	22
10	4	4	4	2	4	4	4	26
11	5	5	4	5	5	5	4	33
12	4	4	4	4	4	4	3	27
13	5	4	5	5	5	5	4	33
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	4	3	4	4	4	4	27
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	5	5	5	5	5	5	4	34
20	5	5	5	5	5	5	4	34
21	3	3	3	3	3	3	4	22
22	5	4	4	5	5	5	3	31
23	4	5	5	5	5	5	4	33
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	5	4	4	4	4	4	4	29
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	3	3	3	3	2	22
31	4	4	4	4	5	5	4	30
32	4	5	5	5	5	4	4	32
33	5	4	4	4	4	4	3	28
34	4	5	5	5	5	4	4	32
35	4	4	4	4	4	5	4	29
36	4	4	4	4	5	4	4	29
37	4	5	4	4	4	5	4	30
38	4	4	3	3	3	4	4	25
39	5	4	4	2	4	4	4	27
40	4	5	4	5	5	4	3	30

41	4	4	4	4	4	5	4	29
42	4	4	5	5	5	5	3	31
43	4	4	4	4	4	4	3	27
44	4	4	3	4	4	5	3	27
45	4	4	4	4	4	4	3	27
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	4	4	4	4	4	3	27
48	4	5	5	5	5	4	3	31
49	4	5	5	5	5	5	4	33
50	4	3	3	3	3	5	4	25
51	4	4	4	5	5	5	4	31
52	4	5	5	5	5	5	4	33
53	4	4	4	4	4	5	4	29
54	4	4	4	4	4	5	4	29
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	3	4	4	4	4	4	3	26
57	4	4	4	4	4	5	4	29
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	3	3	3	5	4	26
60	4	4	4	4	5	5	5	31
61	5	5	5	5	5	5	4	34
62	4	4	4	4	4	5	4	29
63	4	5	5	5	5	5	5	34
64	4	4	4	4	4	4	5	29
65	2	4	4	4	5	4	2	25
66	4	5	4	4	4	5	3	29
67	4	4	3	3	3	4	3	24
68	4	4	4	2	4	5	4	27
69	4	5	4	5	5	4	4	31
70	4	4	4	4	4	5	4	29
71	4	4	5	5	5	5	4	32
72	4	4	4	4	4	5	4	29
73	4	4	3	4	4	5	4	28
74	4	4	4	4	4	5	4	29
75	4	4	4	4	4	5	4	29
76	4	4	4	4	4	5	4	29
77	5	5	5	5	5	5	4	34
78	5	5	5	5	5	5	4	34
79	4	3	3	3	3	5	4	25
80	4	4	4	5	5	4	4	30
81	5	5	5	5	5	4	3	32
82	5	4	4	4	4	5	5	31

83	5	4	4	4	4	5	4	30
84	4	4	4	4	4	5	4	29
85	4	4	4	4	4	5	4	29
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	5	5	4	30
88	5	5	5	5	5	5	4	34
89	5	5	4	3	5	5	4	31
90	5	5	5	5	5	5	4	34
91	4	4	4	4	4	4	5	29
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	5	4	4	4	3	4	3	27
94	5	4	5	2	5	5	5	31
95	4	5	4	5	4	4	4	30
96	4	4	4	4	5	4	4	29
97	4	4	4	4	4	4	4	28
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	5	4	4	4	4	4	4	29

Hasil Uji Instrumen Fasilitas (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
1	4	3	3	3	4	4	4	25
2	4	4	4	5	4	4	4	29
3	5	5	5	5	4	4	3	31
4	4	4	4	4	3	3	4	26
5	5	5	5	5	5	5	4	34
6	4	4	4	4	4	5	3	28
7	4	4	4	5	4	4	4	29
8	5	4	4	4	4	4	4	29
9	4	3	3	3	2	3	2	20
10	4	4	2	4	3	1	4	22
11	5	4	5	5	5	5	4	33
12	4	4	4	4	3	3	4	26
13	4	5	5	5	4	4	4	31
14	4	4	4	4	3	3	5	27
15	4	3	4	4	3	3	4	25
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	3	4	4	27
18	4	4	4	4	2	4	5	27
19	5	5	5	5	5	5	4	34
20	5	5	5	5	5	5	4	34
21	3	3	3	3	3	3	3	21
22	4	4	5	5	4	4	4	30
23	5	5	5	5	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	4	3	3	4	26
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	4	4	4	3	4	4	27
30	4	3	3	3	4	4	4	25
31	4	4	4	5	5	5	3	30
32	5	5	5	5	5	5	3	33
33	4	4	4	4	2	3	4	25
34	5	5	5	5	5	5	4	34
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	5	4	4	4	29
37	5	4	4	4	4	3	4	28
38	4	3	3	3	5	4	4	26
39	4	4	2	4	4	4	4	26
40	5	4	5	5	4	4	4	31

41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	5	5	5	5	5	3	32
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	3	4	4	5	5	4	29
45	4	4	4	4	4	5	2	27
46	4	4	4	4	3	4	4	27
47	4	4	4	4	2	4	4	26
48	5	5	5	5	5	4	4	33
49	5	5	5	5	5	4	4	33
50	3	3	3	3	3	4	4	23
51	4	4	5	5	5	4	1	28
52	5	5	5	5	5	4	4	33
53	4	4	4	4	5	4	4	29
54	4	4	4	4	5	4	4	29
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	3	3	4	26
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	4	4	4	4	4	4	3	27
59	4	3	3	3	4	4	4	25
60	4	4	4	5	4	5	4	30
61	5	5	5	5	4	4	4	32
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	5	5	5	5	4	5	4	33
64	4	4	4	4	3	5	3	27
65	4	4	4	5	2	2	3	24
66	5	4	4	4	4	3	4	28
67	4	3	3	3	4	3	5	25
68	4	4	2	4	4	4	3	25
69	5	4	5	5	3	4	4	30
70	4	4	4	4	5	4	4	29
71	4	5	5	5	4	4	4	31
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	3	4	4	4	4	3	26
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	4	4	4	4	4	5	29
77	5	5	5	5	4	4	4	32
78	5	5	5	5	3	4	4	31
79	3	3	3	3	4	4	4	24
80	4	4	5	5	4	4	4	30
81	5	5	5	5	3	3	4	30
82	4	4	4	4	4	5	3	28

83	4	4	4	4	5	4	4	29
84	4	4	4	4	4	4	3	27
85	4	4	4	4	4	4	5	29
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	3	4	3	4	4	4	4	26
88	4	5	4	4	5	4	4	30
89	4	4	4	3	5	4	4	28
90	4	5	4	4	5	4	5	31
91	5	5	5	5	5	5	5	35
92	4	4	3	4	3	3	4	25
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	4	4	4	3	3	4	26
95	5	4	4	4	3	3	5	28
96	5	4	4	4	4	4	5	30
97	5	5	5	4	3	4	5	31
98	4	4	4	4	2	4	4	26
99	5	5	5	5	5	5	5	35

Hasil Uji Instrumen Lokasi (X3)

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
1	5	5	4	4	4	4	26
2	4	5	4	4	4	4	25
3	4	5	4	3	1	4	21
4	4	5	5	5	5	4	28
5	4	4	4	3	3	4	22
6	5	5	5	4	4	4	27
7	4	3	4	3	3	5	22
8	3	3	4	3	3	4	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	4	4	2	4	5	23
12	5	2	5	5	5	4	26
13	5	5	5	5	5	4	29
14	3	4	3	3	3	3	19
15	4	5	5	4	4	4	26
16	5	4	5	4	4	4	26
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	2	4	2	4	20
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	3	3	3	3	3	18
22	5	5	4	4	4	4	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	3	3	3	3	3	18
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	3	4	3	4	22
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	5	5	26
32	4	4	4	4	5	5	26
33	4	4	4	4	2	3	21
34	4	4	4	4	5	5	26
35	5	5	4	4	4	4	26
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	5	4	4	4	3	23
38	5	4	3	3	5	4	24
39	5	5	5	5	4	4	28
40	4	4	4	5	4	4	25

41	5	4	4	4	4	4	25
42	4	4	4	4	5	5	26
43	4	4	2	3	4	4	21
44	5	5	3	1	5	5	24
45	5	4	4	4	4	5	26
46	5	5	5	4	3	4	26
47	4	4	4	4	2	4	22
48	5	5	5	5	5	4	29
49	5	5	5	5	5	4	29
50	5	5	4	4	4	4	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	3	5	4	4	4	4	24
53	5	4	3	3	3	3	21
54	5	5	5	5	5	5	30
55	4	4	4	5	4	5	26
56	5	4	4	4	4	4	25
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	2	3	2	3	18
59	5	5	3	1	3	1	18
60	5	5	5	5	5	5	30
61	3	4	3	3	3	3	19
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	3	3	3	3	20
64	4	4	3	3	3	3	20
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	4	3	4	3	4	23
67	4	4	2	4	2	4	20
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	5	5	5	5	5	30
70	3	3	3	3	3	3	18
71	5	5	4	4	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	3	3	3	3	18
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	3	4	3	4	22
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	5	5	26
81	4	4	4	4	5	5	26
82	4	4	4	4	2	3	21

83	4	4	4	4	5	5	26
84	5	5	4	4	4	4	26
85	4	4	4	4	4	4	24
86	3	5	4	4	4	3	23
87	5	4	3	3	5	4	24
88	5	5	5	5	4	4	28
89	4	4	4	5	4	4	25
90	5	4	4	4	4	4	25
91	4	4	4	4	5	5	26
92	4	4	2	3	4	4	21
93	5	5	3	1	5	5	24
94	5	4	4	4	4	5	26
95	5	5	5	4	3	4	26
96	4	4	4	4	2	4	22
97	5	5	5	5	5	4	29
98	5	5	5	5	5	4	29
99	5	5	5	5	5	4	29

Hasil Uji Instrumen Kepuasan Pasien (Y)

Jumlah Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total
1	5	5	5	5	3	3	4	3	33
2	4	4	3	4	4	5	3	4	31
3	4	3	5	4	5	4	4	5	34
4	4	4	3	4	4	4	3	4	30
5	4	4	4	5	4	4	5	5	35
6	4	4	5	4	4	2	4	4	31
7	3	4	5	4	4	4	4	5	33
8	4	5	4	4	5	4	4	4	34
9	4	4	4	3	5	4	4	4	32
10	4	5	4	4	5	4	5	4	35
11	5	5	5	5	5	5	5	1	36
12	4	4	3	4	3	3	4	4	29
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	3	4	3	4	4	4	3	29
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	3	4	4	4	4	4	3	30
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	5	5	5	5	5	4	5	5	39
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	5	4	4	4	5	5	5	4	36
23	4	4	4	4	5	5	4	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	3	4	4	4	4	4	31
26	5	4	4	4	4	4	5	5	35
27	4	4	5	5	4	4	4	4	34
28	4	4	5	5	4	4	4	4	34
29	4	4	2	3	4	4	4	4	29
30	4	4	5	5	3	3	4	3	31
31	4	4	4	4	4	5	4	4	33
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	5	5	4	4	4	5	5	5	37
37	4	4	5	4	4	4	4	4	33
38	5	4	5	3	3	3	3	4	30
39	4	4	4	4	2	4	4	4	30
40	5	5	5	4	5	5	5	5	39

41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	5	4	4	5	5	5	5	4	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	3	4	3	4	4	4	3	29
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	3	4	4	4	4	4	3	30
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	5	4	4	4	5	5	5	4	36
52	4	4	5	5	5	5	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	5	5	4	4	4	4	5	5	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	3	4	3	3	3	4	3	27
60	4	4	4	4	4	5	4	4	33
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	5	5	4	4	4	5	5	5	37
66	4	4	5	4	4	4	4	4	33
67	3	4	4	3	3	3	3	4	27
68	4	4	4	4	2	4	4	4	30
69	5	5	5	4	5	5	5	5	39
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	5	4	4	5	5	5	5	4	37
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	3	4	3	4	4	4	3	29
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	3	4	4	4	4	4	3	30
77	5	5	5	4	4	4	5	5	37
78	5	5	4	3	3	3	5	5	33
79	3	3	4	4	2	4	3	3	26
80	5	4	5	4	4	4	4	4	34
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	4	4	5	3	3	5	4	32

83	4	4	4	4	5	5	4	4	34
84	5	5	4	3	4	4	5	5	35
85	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	5	5	5	5	5	5	4	5	39
89	4	4	4	4	4	4	4	5	33
90	5	4	4	4	5	5	5	5	37
91	4	5	4	4	4	4	4	5	34
92	4	4	3	3	3	3	4	4	28
93	4	4	4	5	4	4	4	5	34
94	5	4	4	4	4	4	4	4	33
95	4	3	3	3	3	3	4	3	26
96	4	4	2	4	4	5	3	4	30
97	5	4	5	5	5	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	4	3	4	31
99	4	5	5	5	4	4	5	4	36

X2.4 Pearson Correlation	.593	.750	.769	1	.262	.312	-.052	.769
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.009	.002	.611	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.5 Pearson Correlation	.245	.296	.279	.262	1	.574	-.016	.623
Sig. (2-tailed)	.014	.003	.005	.009		.000	.876	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.6 Pearson Correlation	.203	.291	.409	.312	.574	1	-.102	.618
Sig. (2-tailed)	.044	.003	.000	.002	.000		.317	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.7 Pearson Correlation	.189	.136	.043	-.052	-.016	-.102	1	.245
Sig. (2-tailed)	.061	.180	.672	.611	.876	.317		.015
N	99	99	99	99	99	99	99	99
Total Pearson Correlation	.725	.804	.825	.769	.623	.618	.245	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015	
N	99	99	99	99	99	99	99	99

Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
X3.1 Pearson Correlation	1	.503	.411	.251	.381	.310	.653
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.012	.000	.002	.000
N	99	99	99	99	99	99	99
X3.2 Pearson Correlation	.503	1	.424	.236	.282	.124	.579
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.019	.005	.220	.000
N	99	99	99	99	99	99	99
X3.3 Pearson Correlation	.411	.424	1	.661	.477	.363	.813
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	99	99	99	99	99	99	99
X3.4 Pearson Correlation	.251	.236	.661	1	.339	.320	.700
Sig. (2-tailed)	.012	.019	.000		.001	.001	.000
N	99	99	99	99	99	99	99
X3.5 Pearson Correlation	.381	.282	.477	.339	1	.563	.758
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.001		.000	.000

N	99	99	99	99	99	99	99
X3.6 Pearson Correlation	.310	.124	.363	.320	.563	1	.645
Sig. (2-tailed)	.002	.220	.000	.001	.000		.000
N	99	99	99	99	99	99	99
Total Pearson Correlation	.653	.579	.813	.700	.758	.645	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	99	99	99	99	99	99	99

Hasil Uji Validitas Kualitas Pasien (Y)

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total
Y.1 Pearson Correlation	1	.627	.424	.382	.495	.458	.712	.411	.774
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.2 Pearson Correlation	.627	1	.413	.466	.401	.376	.602	.582	.774
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.3 Pearson Correlation	.424	.413	1	.548	.359	.182	.418	.245	.628
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.071	.000	.014	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.4 Pearson Correlation	.382	.466	.548	1	.421	.430	.428	.254	.685
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.011	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.5 Pearson Correlation	.495	.401	.359	.421	1	.688	.495	.346	.749
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.6 Pearson Correlation	.458	.376	.182	.430	.688	1	.416	.327	.686
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.071	.000	.000		.000	.001	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.7 Pearson Correlation	.712	.602	.418	.428	.495	.416	1	.447	.780
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.8 Pearson Correlation	.411	.582	.245	.254	.346	.327	.447	1	.641
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.011	.000	.001	.000		.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total Pearson Correlation	.774	.774	.628	.685	.749	.686	.780	.641	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	7

Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	7

Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	6

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.45492291
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.052
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.152 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.648	3.073		1.513	.134		
Kualitas Pelayanan	.335	.154	.262	2.172	.032	.349	2.868
Fasilitas	.534	.146	.450	3.657	.000	.334	2.996
Lokasi	.142	.085	.124	1.670	.098	.922	1.085

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Lokasi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.813	.163	.095
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.107	.347
		N	99	99	99	99
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.813	1.000	.240	.082
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.017	.419
		N	99	99	99	99
	Lokasi	Correlation Coefficient	.163	.240	1.000	.012
		Sig. (2-tailed)	.107	.017	.	.906
		N	99	99	99	99
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.095	.082	.012	1.000
		Sig. (2-tailed)	.347	.419	.906	.
		N	99	99	99	99

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.648	3.073		1.513	.134		
Kualitas Pelayanan	.335	.154	.262	2.172	.032	.349	2.868
Fasilitas	.534	.146	.450	3.657	.000	.334	2.996
Lokasi	.142	.085	.124	1.670	.098	.922	1.085

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.519	.504	2.493

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.648	3.073		1.513	.134
Kualitas Pelayanan	.335	.154	.262	2.172	.032
Fasilitas	.534	.146	.450	3.657	.000
Lokasi	.142	.085	.124	1.670	.098

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	637.227	3	212.409	34.166	.000 ^b
	Residual	590.611	95	6.217		
	Total	1227.838	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas



Dokumentasi pengisian angket oleh ibu Masuwiah salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh ibu Mutiah salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh ibu Reni salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh bapak Samsul salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh ibu Sangkot salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh ibu Erna salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh bapak Darwin Nst salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal



Dokumentasi pengisian angket oleh ibu Suranidah salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
92	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
93	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
94	2.76	2.36	2.14	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
95	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56
96	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.59	1.58	1.56
97	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.67	1.64	1.61	1.59	1.58	1.56
98	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.84	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
99	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.70	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
101	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.64	1.61	1.59	1.57	1.56
102	2.76	2.36	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.56
103	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
104	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.78	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
105	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
106	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
107	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
108	2.75	2.35	2.14	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
109	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
110	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.59	1.57	1.55
111	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.58	1.57	1.55
112	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.61	1.58	1.57	1.55
113	2.75	2.35	2.13	2.00	1.90	1.83	1.77	1.73	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.57	1.55
114	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.66	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
115	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
116	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
117	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.83	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
118	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.69	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
119	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
120	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.63	1.60	1.58	1.56	1.55
121	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
122	2.75	2.35	2.13	1.99	1.90	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
123	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
124	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
125	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
126	2.75	2.35	2.13	1.99	1.89	1.82	1.77	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
127	2.75	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
128	2.75	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
129	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
130	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
131	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
132	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.58	1.56	1.54
133	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54
134	2.74	2.34	2.13	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54
135	2.74	2.34	2.12	1.99	1.89	1.82	1.76	1.72	1.68	1.65	1.62	1.60	1.57	1.56	1.54

DONE skripsi Hamni bab 1-5 new 123 (3)

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	12%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	2%
3	123dok.com Internet Source	1%
4	Submitted to IAIN Padangsidimpuan Student Paper	<1%
5	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
7	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	<1%
8	ejournal.upbatam.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 717 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2022
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

15 Maret 2022

Yth. Bapak;

1. Aswadi Lubis : Pembimbing I
2. Muhammad Wandisyah R Hutagalung : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Hamni Fadilah
NIM : 1840200189
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2645 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2022
Hal : Mohon Izin Riset

27 Oktober 2022

Yth. Kepala Puskesmas Desa Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

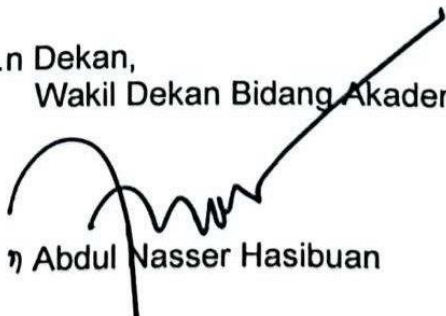
Nama : Hamni Fadilah
NIM : 1840200189
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS GUNUNG BARINGIN

Jln. Sutan Oloan Nasution Kelurahan Gunung Baringin
KECAMATAN PANYABUNGAN TIMUR

Kode Pos : 22919

E-Mail : puskgunungbaringin119@gmail.com



Nomor : 440/9667/Pusk/XII/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Gunung Baringin, 10 Desember 2022
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidempuan
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat dari Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Nomor : 2645/In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2022 tentang melakukan Izin Penelitian dalam hal penulis Skripsi. Dengan ini kami beritahukan Bahwa :

Nama : **HAMNI FADILAH**
NIM : 1840200189
Permintaan : Peremuan
Judul Penelitian : " Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kab. Mandailing Natal"

Benar diberi izin untuk melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Gunung Baringin dalam hal Penyusunan Penulisan Skripsi.

Demikian Surat ini kami sampaikan, untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Gunung Baringin, 10 Desember 2022
Kepala UPTD Puskesmas Gunung Baringin



dr. JUWAIRIAH HASIBUAN
NIP.19800615 201001 2 004



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILINGNATAL
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS GUNUNG BARINGIN

Jln. Sutan Oloan Nasution Kelurahan Gunung Baringin
KECAMATAN PANYABUNGAN TIMUR
Kode Pos : 22919 E-Mail : puskgunungbaringin119@gmail.com



SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Nomor : 440/757/Pusk/II/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **dr. JUWAIRIAH HASIBUAN**
Nip : 19800615 201001 2 004
Jabatan : Kepala UPTD Puskesmas Gunung Baringin
Alamat : Desa Sigalapang Julu Kec. Panyabungan
Dengan ini menyatakan bahwa masasiswa yang beridentitas:
Nama : **HAMNI FADILAH**
Nim : 1840200189
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN Sekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Benar-benar telah selesai melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Gunung Baringin Kec. Panyabungan Timur Terhitung Mulai Tanggal 08 Juni s.d 15 Desember 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : "Pengaruh kualitas Pelayanan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal".

Dengan surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.



Gunung Baringin, 19 Desember 2022
dr. **JUWAIRIAH HASIBUAN**
NIP. 198006152010012004
PEMBINA IV/a